Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků

Sborník studijních textů

Klára Janoušková, Dana Nedělníková (Eds.)

esf
MPSV
UNIVERSITAS OSTRAVIENSIS

Ostravská univerzita v Ostravě
Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce

Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků

Sborník studijních textů

pro terénní sociální pracovníky

Ostrava 2008

Tento sborník vznikl v rámci projektu **Podpora vytváření systému terénní sociální práce - vytvoření vzdělávacího programu a jeho pilotní ověření**.

Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Řešitelem projektu je **Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta, katedra sociální práce**.

Informace o projektu naleznete na webových stránkách projektu: **www.osu.cz/tsp.**

Editorky sborníku: Klára Janoušková, Dana Nedělníková

Texty oponovali/y: Kateřina Dosoudilová, Jakub Jinek, Barbora Kovářová, Michal Kratochvíl, Daniel Rychlík, Ivana Šimíková, Hana Žurovcová

ISBN 978-80-7368-504-1

OBSAH

PŘEDMLUVA 5
Dana Nedělníková

ÚVOD DO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE 9
Dominika Černá

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA 25
Dana Nedělníková, Alice Gojová

STANDARDY KVALITY PRO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI 55
Rostislav Maceček

AKTUALIZACE PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ PRO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI 75
Kateřina Cilečková

RIZIKOVÉ SITUACE Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI 139
TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA
Václav Šaroch

SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ 169
Marta Misíková

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S VYBRANÝMI CÍLOVÝMI SKUPINAMI 191
Z HLEDISKA VYBRANÝCH METOD A PŘÍSTUPŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE
Alice Gojová, Hana Sobková, Dana Nedělníková, Lucie Mastná, Svatava Zajdáková, Ilja Hradecký, Hana Malinová, Martina Zimmermannová, Dominika Černá

ÚVOD DO CASE MANAGEMENTU 305
Kateřina Haasová

APLIKACE CASE MANAGEMENTU V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI 323
Kateřina Dosoudilová

ANALÝZA POTŘEB 329
Daniel Topinka

EVALUACE S APLIKACÍ NA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI 363
Jana Kahánková

ETICKÁ DILEMATA V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI 377
Dana Nedělníková

PŘEDMLUVA

Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

uživatelé, poskytovatelé sociálních služeb a zadavatelé, studenti, příznivci i odpůrci sociální práce mohli jen stěží přehlédnout dynamické změny, jimiž u nás v posledních letech významná část sociální práce prochází. Dlouho očekávaná transformace se dotýká především té oblasti sociální práce, která je realizována v systému sociálních služeb. Jejich poskytovatelé jsou postaveni před řadu nových povinností, jako je registrace, nová administrativa, podstoupení inspekce kvality, a před další úkoly za přetrvávající nejistoty v oblasti financování.

Proměna sociálních služeb má směřovat k sociálnímu začleňování prostřednictvím individualizované podpory poskytované v přirozeném prostředí jednotlivců. Sociální služba je sice ze zákona definována jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení, sama o sobě však k němu vést nemůže. Na úrovni systémových opatření bude proto i v dalších letech nezbytné nejen vzdělávání příslušníků cílových skupin a dalších subjektů působících v oblasti sociálního začleňování, podpora poskytování sociálních služeb, zvyšování jejich kvality a dostupnosti, ale zejména koordinované naplňování účinné meziresortní koncepce sociální inkluze.

Na úrovni přímé práce s ohroženými skupinami obyvatel se jako vhodný prostředek k potírání sociálního vyloučení jeví především terénní sociální práce. V souladu s tímto přesvědčením realizuje Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) programy podpory terénní práce. V roce 2000 byl zahájen vládní Program podpory terénních sociálních pracovníků – terénní sociální práce v sociálně vyloučených romských komunitách. Obsahem tohoto programu byla účelová dotace na úhradu nákladů spojených s činností terénních pracovníků žadatele.

V roce 2006 zahájilo MPSV systémový projekt zaměřený na podporu metodicky ukotvené terénní sociální práce, který má efektivně a na všech úrovních podpořit zavádění, zkvalitňování a výkon terénní sociální práce. Projekt pod názvem *Podpora vytváření systému terénní sociální práce* je realizován odborem sociálních služeb MPSV v partnerství s kanceláří Rady vlády pro záležitosti romské komunity za využití finančních prostředků ESF. Jeho záměrem je vytvoření celistvého, flexibilního a efektivního systému metodické podpory terénní sociální práce na regionální a lokální úrovni. V rámci projektu byla proto vytvořena jednotná Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, včetně pracovních náplní terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků, Metodická příručka k výkonu přenesené působnosti v oblasti prosazování práv příslušníků romské komunity a integrace romské komunity do společnosti, dále byla zajištěna supervize pracovníků vykonávajících terénní sociální práci a následně byl vytvořen a akreditován specializační vzdělávací program pro terénní sociální pracovníky a kvalifikační kurz pro terénní pracovníky.

Sborník textů, který držíte v rukou, je jedním z výstupů třetí části projektu *Podpory vytváření systému terénní sociální práce: Vytvoření vzdělávacího programu a jeho pilotní ověření*. Jednotlivé příspěvky ve sborníku odpovídají tematickým celkům vzdělávacího programu pro terénní sociální pracovníky. Třetí část projektu, stejně jako proces tvorby metodických příruček, realizovala Ostravská univerzita v Ostravě, katedra sociální práce Zdravotně sociální fakulty. Mezi autory textů jsou proto zastoupeni odborníci z praxe i akademičtí pracovníci, které spojuje zájem o oblast terénní sociální práce v širším slova smyslu.

Základní terminologii, legislativní ukotvení a cíle terénní sociální práce přibližuje příspěvek *Úvod do terénní sociální práce*. Jeho autorka poskytuje základní popis pozic terénního

sociálního pracovníka a terénního pracovníka a srovnání jejich profesionálních kompetencí. Čtenářům je také představena Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, která může některá témata sborníku vhodně doplňovat.

Podrobněji rozvádí vybrané úkony terénních sociálních pracovníků a jejich východiska příspěvek *Základní činnosti terénního sociálního pracovníka*. Zaměřuje se především na ty oblasti, které nejsou ve sborníku tematizovány v samostatných kapitolách. Jde například o nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů služeb či metodické vedení terénních pracovníků.

Činnost terénních sociálních pracovníků podléhá požadavkům kvality v sociálních službách stejně jako výkon jiných sociálních služeb. Článek *Standardy kvality pro terénní sociální práce* představuje čtenářům vybrané standardy z pohledu inspektora kvality. Důraz je kladen zejména na standardy procedurální.

Terénní sociální pracovníci se musejí orientovat v poměrně rychle se měnících legislativních podmínkách, v nichž své služby poskytují. Kapitola *Aktualizace právních předpisů pro terénní sociální práci* proto předkládá výběr z klíčových právních předpisů, relevantních pro výkon terénní sociální práce, a přehled jejich aktuálních i připravovaných změn, zejména v oblasti antidiskriminační legislativy.

Příspěvek *Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního sociálního pracovníka* podává praktické informace k tématu rizikových situací, zejména ve smyslu fyzického napadení pracovníka, případně dalších osob. Zcela konkrétní návody jsou uvedeny již pro posuzování míry rizik a pro možné způsoby jejich předcházení.

Stať *Sociální vyloučení* seznamuje čtenáře s konceptem sociálního vyloučení, vysvětluje terminologii a souvislosti. Kapitola obsahuje obecnou charakteristiku a srovnání situace různých ohrožených skupin, které se rovněž stávají cílovými skupinami terénní sociální práce. Autorka dále uvádí čtenáře do problematiky rovných příležitostí.

Do kontextu teorií a metod sociální práce zasazuje možné činnosti terénních sociálních pracovníků text *Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska metod sociální práce.* Autorský kolektiv tematizuje vztah terénní sociální práce a terénní sociální služby, analyzuje vybrané přístupy a metody sociální práce z hlediska jejich možného využití terénními sociálními pracovníky. V samostatných podkapitolách je pojednáno pět vybraných cílových skupin, a to jak z hlediska jejich specifik, typických úkonů při práci s cílovou skupinou, tak i možností využití metod a přístupů sociální práce.

Kapitola *Úvod do case managementu* podává základní informace o této metodě práce a službě, která je nejčastěji využívána při práci s lidmi s dlouhodobým a vážným duševním onemocněním. Case management v tomto pojetí může být využíván například při práci s osobami bez přístřeší s psychiatrickou diagnózou. Adaptaci case managementu pro širší využití v terénní sociální práci nabízí příspěvek *Aplikace case managementu v terénní sociální práci.* Zaměřuje se na jeho vstupy, průběh a výstupy, na rizika ohrožující úspěšnost case managementu a možnosti jejich snižování.

Stať nazvaná *Analýza potřeb* seznamuje čtenáře se základy výzkumných metod a technik, které umožňují analýzu potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Objasněna je rovněž uplatnitelnost analýzy potřeb v praxi organizací zajišťujících terénní sociální práci.

Od poskytovatelů sociálních služeb se očekává, že služby, které poskytují, budou efektivní kvalitní, a tedy i úspěšné. Kapitola *Evaluace s aplikací na terénní sociální práci* předkládá možnosti využití evaluačních metod v rámci terénní sociální práce se zaměřením na evaluaci úspěchu intervence.

V závěrečném příspěvku *Etická dilemata v terénní sociální práci* jsou čtenáři uvedeni do etiky poskytování sociálních služeb. Dozvědí se, jak se vyrovnávat s dilematickými situacemi

a jak zavádět strategie zvládání dilemat a řešení etických problémů na úrovni organizace. Podrobněji jsou tematizovány otázky hranic v pomáhajících vztazích a otázky pomoci a kontroly.

Jsme si vědomi, že předložený sborník textů naprosto nevyčerpává okruh témat, která jsou pro terénní sociální pracovníky nosná, ani jejich šíři. Věříme však, že v jeho statích mohou terénní sociální pracovníci nalézt inspiraci pro svou náročnou práci, širší skupina čtenářů pak informace o terénní sociální práci, jejím významu a podmínkách, v nichž je realizována. V obecnější rovině bychom si přáli, aby sborník byl příspěvkem k širší odborné reflexi problémů terénní sociální práce poskytované v kontextu služeb sociální prevence a aby podporoval udržení takové profesionální identity sociálních pracovníků, která by se neomezovala pouze na výkon práce podle aktuálních legislativních podmínek, ale umožňovala by i rozvoj sociální práce jako nezávislé disciplíny, jejíž odborníci se na tvorbě legislativy podílejí.

Dana Nedělníková

ÚVOD DO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Dominika Černá

Cílem textu je seznámit čtenáře se specifiky terénních forem sociální práce v kontextu zákona o sociálních službách a uvést je do základů této problematiky. Čtenářům je přiblížena terminologie, cíle terénní sociální práce, vymezení terénní sociální práce v kontextu sociálních služeb a jejich právních úprav, postavení terénní sociální práce v systému sociálních služeb, specifika a potenciál terénní sociální práce. Dále budou přiblížena témata jako vymezení role terénního pracovníka, terénního sociálního pracovníka a jejich kompetencí. V závěru textu budou čtenáři seznámeni s procesem tvorby Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce, která může být pomocníkem při práci všech terénních pracovníků.

Terminologii v oblasti terénní sociální práce vnímáme jako velmi nejednotnou a nejednoznačnou. Jedním ze zdrojů této nejednotnosti je odlišný jazyk a výkladový rámec sociální práce jako disciplíny, ať již v teorii, či vpraxi.[1]

Definování sociální práce

„Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorií lidského chování a sociálních systémů a zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy **lidských práv a společenské spravedlnosti**."[2]

Lidská práva jsou souhrnem základních práv a svobod, které jsou přiznávány každé lidské bytosti. Za lidská práva jsou nejčastěji považována: právo na život, svobodu, vlastnictví, právo na vzdělání, právo na řádný soud. Lidská práva také zahrnují nárok na určité společenské, ekonomické a kulturní statky. Například právo na vzdělání, práci, sociální zajištění, odpočinek a volný čas a na životní úroveň dostačující pro zdraví a blaho jednotlivce.[3]

Všichni lidé mají nárok na určování vlastních hodnot a priorit a možnost podle nich jednat, jsou si rovni jako svobodné lidské bytosti bez ohledu na svoji odlišnost. Tato rovnost je základem **společenské spravedlnosti**. Projevuje se stejnými právy a povinnostmi všech občanů vůči společnosti a povinností společnosti jednat se všemi svými občany stejným způsobem.

Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a zdůvodnění činnosti sociální práce.[4]

Sociální práce je realizována na úrovni:

- sociální práce s jednotlivci,
- sociální práce s rodinou,
- sociální práce se skupinou,
- komunitní sociální práce.

Podobně také v terénní sociální práci můžeme pracovat s jednotlivcem, rodinou, skupinou i komunitou.

Definování terénní sociální práce

Definovat terénní sociální práci je těžké. I když bývá někdy označována jako streetwork – práce na veřejných prostranstvích, ulicích, vymezení terénní sociální práce je mnohem širší. Kritériem pro terénní sociální práci není pouze ona terénnost (práce v přirozeném prostředí klienta), ale také určitý druh vztahu ke klientovi – snažíme se motivovat člověka z určité cílové skupiny, aby se stal naším klientem a využíval naše nabízené služby.[5]

Při pokusech definovat terénní sociální práci nacházíme informace, že slouží „primární prevenci", je „orientována na potřeby klienta, nesleduje jiný zájem nebo objednávku", současně je službou sociální prevence, a tedy má „chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů" apod. Je vymezována různými cílovými skupinami. V některých pojetích ji vykonávají sociální asistenti, jinde je sociální službou „terénní programy" (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách) vykonávanou sociálními pracovníky, jinde se domnívají, že profesionálem v oboru terénní sociální práce se po cílené přípravě může stát i člověk bez středoškolského či vysokoškolského vzdělání. Rozdílné používání pojmu terénní sociální práce různými poskytovateli služeb, metodickými a koncepčními orgány, vzdělavateli, autoritami naznačuje, že pojetí terénní sociální práce není v systému sociálních služeb dostatečně sdílené.[6]

Odlišné názvosloví

Terénní sociální práce je ve svých označeních ztotožňována s „terénní prací", s „terénními programy", s komunitní sociální prací, „streetworkem" atd.

S odlišným názvoslovím se v praxi také setkáme při označení člověka, který využívá sociální služby („uživatel") a zároveň je také ve vztahu ke konkrétnímu pracovníkovi a terénní sociální práci („klient"). Termínem „uživatel" označujeme osobu ve vztahu k poskytované sociální službě, ve vztahu k pracovníkovi užíváme pojem „klient", i když se v praxi jedná o jednoho a téhož člověka.

Specifika a základní principy terénní sociální práce

Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině.

Fenomén sociálního vyloučení brání lidem zapojit se do ekonomických, politických, spotřebních a dalších aktivit společnosti a ve svém důsledku jim tedy znemožňuje být plnoprávnými občany. Sociální práce nemůže stavět na předpokladu, že ji tito jedinci či sociální skupiny sami vyhledají v jejích institucích. Přitom právě oni jsou nositeli takových životních témat, k nimž se sociální práce tradičně obrací. Kontakt s klienty v jejich přirozeném prostředí má v sociální práci hluboké kořeny a v posledním desetiletí se i v České republice k těmto základům částečně vracíme.[7]

Specifikem terénní sociální práce je, že pomáhající vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v terénu a společná setkání tak obvykle neprobíhají na půdě organizace, která terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka zaměstnává. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají, případně z počátku i odmítají. Návštěvy v domácnostech uživatelů v rámci práce v přirozeném prostředí také poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou a širším společenstvím. V případě práce ve vyloučených lokalitách se nabízí možnost skupinové či

komunitní práce. Tato specifika v sobě obsahují takové příležitosti a potenciál, které při práci s jednotlivcem v poradenském zařízení či na úřadě není možné využít. Na druhé straně vstup do soukromého prostoru jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků.[7]

Jak je vidět, využití terénní sociální práce má své přednosti, stejně jako rizika a úskalí. Podíváme se blíže na další výhody využití terénní sociální práce i na to, s jakými se můžeme setkat nevýhodami. Je důležité si při tom uvědomit, že některé její přednosti mohou být současně za jiných okolností rizikem a naopak. Některé výhody i nevýhody se také v různé míře projevují obecně v sociální práci, a nelze je proto vztáhnout jen k terénní sociální práci.

Výhody terénní sociální práce:

- práce s jednotlivcem, rodinou i komunitou,
- přirozené prostředí – snazší navázání důvěry mezi klientem a pracovníkem,
- více času pro klienty (za dveřmi nečekají další), možnost lépe si zorganizovat a vyčlenit čas na potřeby konkrétního klienta,
- méně formální kontext,
- možnost kontaktovat klienty, kteří nevyhledají sociálního pracovníka v instituci,
- bezprostřední kontakt s realitou, ve které klient žije,
- kontinuita ve vztahu k dalším dostupným službám,
- lepší účinnost a vyšší efektivita u určitých typů problémů a klientů,
- nižší finanční náklady na službu,
- možnost působit preventivně,
- zachycení problému v období jeho snadnější řešitelnosti,
- přímá pomoc v krizi,
- zmapování lokality a následná snazší orientace v ní,
- lepší dostupnost klienta,
- intenzivnější kontakt s klientem,
- možnost získání důvěry v komunitě, v dané lokalitě,
- pocit bezpečí u klienta, který je v přirozeném prostředí,
- možná anonymita klienta,
- bezplatnost služby,
- a další.

Nevýhody terénní sociální práce

- riziko syndromu vyhoření může být vyšší ve vztahu k níže uvedeným nevýhodám,
- neochota spolupráce ze strany klienta (nedotažení spolupráce ke konci),
- obtížně udržitelné hranice profesionálního vztahu,
- zvýšená rizikovost práce v terénu (hrozící nebezpečí, nemoci, kriminalita),
- neprovázanost spolupráce s institucemi, špatná komunikace,
- nemožnost vyřešit některé problémy na místě (počítač, tiskárna, internet),
- nedostatek pracovníků v terénu (velká vytíženost),

- snížená motivace k práci v terénu (nepřízeň počasí, nepohodlí, pohyb pěšky po velkých vzdálenostech, nízká prestiž atd.),
- složité pracovní podmínky (nelze odstranit rušivé vlivy, upravit prostředí pro jednání s klienty),
- neoddělení soukromí a pracovních aktivit v terénu,
- střety zájmů (klienti mezi sebou, úřady, ostatní působící neziskové organizace, státní instituce, soukromé subjekty apod.),
- pracovník je v terénu často sám, nemá podporu druhého pracovníka v krizových situacích,
- a další.

Cvičení: *Zamyslete se nad tím, zda je nějaký rozdíl mezi terénní sociální prací a terénní prací – jaký? Kdo ji vykonává? Která sociální práce je terénní? Je „ta druhá" sociální práce také terénní? Je vázána na přirozené prostředí klienta? Pokud ano, proč potom mluvíme o terénní sociální práci? Pokud existuje terénní, existuje i neterénní práce?*

„Terénnost" vyjadřuje, kde je sociální práce vykonávána. Není specifickou jednotnou metodou či úrovní sociální práce, i když vyvolává určité typické situace[8] – odlišná práce s klientem, založená na partnerském vztahu a dialogu, znalosti a akceptaci jeho životního stylu a kulturního prostředí, ze kterého klient pochází. Nabízí služby, které neposkytuje institucionalizovaná síť sociálních služeb, pomáhá tzv. skryté populaci – sociálně potřebným lidem, kteří nejsou v evidenci obyvatel, nemají občanský průkaz, nemůžou tedy pobírat sociální dávky a vyhýbají se tak pomoci ze strany oficiálních sociálních institucí.[9]

Terén si můžeme vymezit jako místo, kde se s klienty setkáváme, kde bydlí, kde tráví volný čas, kde se obvykle zdržují. Za terén tak můžeme považovat domácnosti klientů a veřejná prostranství – ulice, parky, nádraží, podchody, hřiště, ale také herny, kluby apod.

Alespoň částečně v terénu pracuje mnoho sociálních pracovníků. Sociální pracovník vyhledává klienta, klient nepřichází za sociálním pracovníkem do organizace.[10]

Důvody, proč klient za pracovníkem nepřichází:

- neví, že pro něj pomoc existuje, nemá informace o typech sociálních služeb,
- nemá důvěru nebo má špatnou zkušenost,
- stydí se, ostýchá se svěřit cizí osobě,
- bojí se represí, sankcí, které by hrozily v případě řešení problému,
- nepociťuje problém nebo problém neumí pojmenovat,
- je skeptický ve smyslu řešitelnosti svého problému,
- nemůže přijít (služba v jeho blízkosti neexistuje, je imobilní, je to dítě a je závislé na tom, že ho přivedou rodiče, úřad či instituce má architektonické bariéry, nemá peníze na dopravu do místa služby, nemá čas, má hodně malých dětí, které nemá kdo pohlídat, apod.)
- nerozumí řeči sociálního pracovníka (odlišný jazyk, gramotnost, snížené intelektuální schopnosti),
- umí svou situaci řešit sám,
- nechce se podvolit zásahu institucionální formy pomoci,
- má strach ze ztráty soukromí, anonymity,

- má obavy z odsouzení tohoto kroku ze strany rodiny, party, komunity apod.,
- má obavy, že bude muset službu zaplatit,
- nechce měnit svou současnou situaci,
- má obavy, že se s pracovníkem navzájem nepochopí, nedohodnou se,
- jiné důvody.

Otázkou je, zda terénnost služby někdy není určitým provizoriem, řešením ne zcela efektivně fungujících sociálních služeb (informovanost, bezbariérovost v širokém slova smyslu apod.)[9]

Cíle terénní sociální práce

- Prevence sociálního vyloučení a jeho prohlubování[11] – kurzy pro osoby, které navštěvovaly základní školy praktické (dříve zvláštní) nebo pomocné školy, komunitní centra poskytující služby rodičům s dětmi na mateřské a rodičovské dovolené atd.
- Prevence sociálně rizikových jevů[11] – volnočasové aktivity pro děti a mládež, činnost nízkoprahových denních center pro děti a mládež, přednášky na školách na téma: šikana, rasismus, kriminalita, násilné chování, záškoláctví atd.
- Sociální začleňování[11] – podpora vzdělávání, příprava na pravidelné zaměstnání směřující k uplatnění na trhu práce, dostupnost sociálních služeb atd.
- Mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost[11] – informovanost o rizicích spojených s užíváním návykových látek, zmírnění následků užívání drog, distribuce kondomů atd.
- Zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp.[11] – podpora vzdělávání, dostupnost sociálních služeb, pomoc při komunikaci s institucemi, jako je škola, bytové družstvo, úřad atd.
- Pomoc klientům získávat / znovu nabývat sociální kompetence[11] – nácvik vhodných strategií při hledání zaměstnání, jednání na úřadech a soudech, neshodách a konfliktech v rodině atd.
- Předávání informací[11] – poradenství v záležitostech partnerství, při sociálních a zdravotních obtížích, ohledně pojištění, oddlužení, exekucí atd.

Kdy terénní sociální práci volíme?

- Když to vyžaduje typ problému – terénní sociální práce je při řešení některých typů problémů efektivnější.
- Když se s cílovými skupinami nedaří navázat kontakt jiným způsobem – nečekáme, až jednotlivec vyhledá pomoc, protože nepředpokládáme, že by službu sám vyhledal (např. uživatelé drog, bezdomovci apod.).

Terénní sociální práce v kontextu sociálních služeb (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Sociální služba

- Je definována jako činnost nebo soubor činností vymezených v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

- terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb.[11]

Z těchto vymezení vyplývá, že terénní sociální práci nelze snížit jen na pojem sociální služba, neboť terénní sociální práce není jen nějaká aktivita či činnost, byť ukotvená v zákoně.[12]

Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb, z nichž jen některé se realizují s využitím sociální práce – například streetwork, sociální asistence. Oproti tomu pečovatelská služba či osobní asistence je sice také vykonávána v terénu, nejedná se však o terénní sociální práci.

Konkrétní cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel/klient ve spolupráci s pracovníkem. Uznání práva na volbu a požadavek přizpůsobit služby individuálním potřebám, přáním a preferencím uživatelů služeb znamená zaměření sociálních služeb na realizaci **osobních cílů uživatelů**. Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, **čeho může uživatel využíváním sociální služby dosáhnout**.

Při naplňování těchto cílů klademe důraz na zvýšení sociálních kompetencí a sociální mobility uživatele s využitím zdrojů, které v lokalitě nabízejí služby nebo mohou jinak přispět k naplnění stanovených cílů. Volba strategie a formy spolupráce se vždy od stanovených cílů odvíjí a pracovník s uživatelem/klientem společně reflektují, zda jejich spolupráce k těmto cílům směřuje. V průběhu celé spolupráce pracovníka s uživatelem/klientem je kladen důraz na samostatnost v rozhodování uživatele/klienta a na podporu jeho aktivity.[13]

Pracovníci na jednotlivých pozicích – terénní sociální pracovník a terénní pracovník, mohou s uživatelem/klientem na realizaci těchto cílů pracovat v různém rozsahu, podle své odbornosti a typu činnosti, ke které mají odbornou způsobilost.

Cíl sociálních služeb

„Umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné.“[14]

Terénní služba je jednou z forem sociální služby, která je poskytována v **přirozeném sociálním prostředí** (§ 33) – tj. rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (takto je chápáno i prostředí, kde se cílové skupiny aktuálně pohybují – např. otevřená drogová scéna).[15]

Veškeré aktivity vykonávané v rámci terénní služby podporují plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti a jsou poskytovány převážně v přirozeném prostředí uživatelů, se snahou využít v maximální možné míře jejich přirozených sociálních zdrojů (rodina, příbuzní apod.). Terénní sociální služby jsou poskytovány na základě druhových standardů sociální služby, v souladu se zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dalšími právními normami České republiky a Evropské unie a s Etickým kodexem sociálních pracovníků, případně z něj odvozených kodexů.[13]

K základním principům terénních sociálních služeb patří:

- **dodržování práv uživatelů** – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů. Uživatelé služby nesmějí být diskriminováni na základě své etnické, národnostní, sociální, náboženské a jiné příslušnosti;[15]
- **zplnomocňování**[16] – např. pracovník na vyžádání doprovází uživatele na bytový odbor

k jednání o vyrovnání dlužného nájemného. Podle možností a přání klienta pracovník komunikaci klienta s úředníkem z počátku nahrazuje, později doplňuje a následně už jen podporuje svou přítomností;

- **přirozenost prostředí**[16] – s klienty pracujeme v jejich přirozeném prostředí (nejčastěji domácnost, ale také ulice, nádraží atd.);
- **návaznost služeb**[16] – je důležité navázat kontakt i s ostatními spolupracujícími subjekty a pomáhat klientům kontaktovat a využívat další služby podle jejich přání a potřeb;
- **princip nízkoprahovosti**[16] – znamená pro klienta nejsnazší a nejdostupnější cestu, jak se dostat k sociálním službám bez nutnosti prokazovat svou totožnost, přizpůsobovat se terapeutickému plánu, strukturovanému programu nebo časovému harmonogramu. Cílovou skupinou, pro kterou je nízkoprahovost typická, jsou neorganizované děti a mládež, drogově závislí, bezdomovci a prostitutky.[16]

Sociální služba a její formy se vztahem k výkonu terénní sociální práce:

Služby sociální prevence

Terénní programy
Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, aj.

Sociální poradenství

podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, zahrnuje:
a) základní sociální poradenství,
b) odborné sociální poradenství.

Služby sociální péče

Osobní asistence, pečovatelská služba, aj.[18](nejedná se o terénní sociální práci – viz výše).

Služby sociální péče jsou určeny zejména osobám se zdravotním znevýhodněním, kterým napomáhají při zajištění fyzické a psychické soběstačnosti, s cílem umožnit jim v co nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, příp. zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.[17]

Výkon terénní sociální práce si tedy nyní popíšeme v rozsahu služeb sociální prevence a sociálního poradenství.

Služby sociální prevence

Napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a pro ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.[18]

Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb. Podíváme se však blíže na ty, pro které je realizace v přirozeném prostředí uživatelů podstatou, jsou to zejména terénní programy a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Terénní programy

Jsou vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69, jako terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy:

- uživatelé návykových nebo omamných psychotropních látek,
- osoby bez přístřeší,
- osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách,
- jiné sociálně ohrožené skupiny.[20]

Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Obsahuje tyto základní činnosti:

a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, jako je:

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
4. poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatelů návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škody.[20]

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

c) sociálně terapeutické činnosti,

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.[19]

Kromě služeb sociální prevence obsahují sociální služby **sociální poradenství**, které podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zahrnuje:

- **základní** sociální poradenství,
- **odborné** sociální poradenství.[20]

Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je povinnou činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, tzn. že poskytovatel sociální služby je vždy povinen tuto činnost zajistit.[21]

Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro

oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.[20]

Tyto činnosti vykonávají v rozsahu vymezeném níže pomáhající profesionálové, kteří naplňují předpoklady stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.[21]

V **sociálních službách** tedy mohou odbornou činnost vykonávat:

a) sociální pracovníci,

b) pracovníci v sociálních službách,

c) zdravotničtí pracovníci,

d) pedagogičtí pracovníci.[22]

S ohledem na náš kurz se budeme zabývat pouze sociálními pracovníky, kteří při výkonu terénní sociální práce působí v pozici terénního sociálního pracovníka, a pracovníky v sociálních službách, kteří při výkonu terénní sociální práce vykonávají činnosti terénních pracovníků.

Zákon o sociálních službách určuje činnosti sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách a také podmínky odborné způsobilosti.

Sociální pracovník

Povolání sociálního pracovníka se vztahuje na výkon činnosti v sociálních službách, v sociálně-právní ochraně dětí, ve školách a školských zařízeních, ve zdravotnických zařízeních, ve věznicích a v azylových zařízeních.[23]

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, sociální agendy (řešení hmotné nouze či sociálněprávních problémů v zařízeních sociální péče), sociálně-právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitaci.[24]

Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Bezúhonnost se dokládá výpisem z evidence Rejstříku trestů, který nesmí být starší než 3 měsíce. Zdravotní způsobilost zjišťuje a lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče.[23]

Odbornou způsobilostí sociálního pracovníka je:

- vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost;
- vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku;
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena výše;
- absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu

nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 10 let, za podmínky středního vzdělání s maturitní zkouškou v oboru sociálně právním, ukončeného nejpozději 31. prosince 1996.[23]

Odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka při poskytování sociálních služeb ve zdravotnických zařízeních ústavní péče podle § 52 má též sociální pracovník a zdravotně-sociální pracovník, který získal způsobilost k výkonu zdravotnického povolání.[25]

Pokud někdo pracuje jako sociální pracovník a nemá požadovanou kvalifikaci, musí si ji doplnit: do pěti let, není-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním; do deseti let, je-li absolvent střední školy v oboru sociálně právním. To neplatí pro zaměstnance starší 55 let, u nichž se kvalifikační požadavek považuje za splněný.[26]

Při výkonu terénní sociální práce hovoříme o **terénním sociálním pracovníkovi**.

Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách vykonává:

1) přímou obslužnou péči o osoby spočívající v nácviku jednoduchých denních činností, pomoc při osobní hygieně a oblékaní, manipulaci s přístroji, pomůckami, prádlem, při udržování čistoty a osobní hygieny, v podpoře soběstačnosti, v posilování životní aktivizace, ve vytváření základních sociálních a společenských kontaktů a uspokojování psychosociálních potřeb;
2) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků až po jejich fixaci, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a provádění asistenční služby a osobní asistence;
3) pečovatelskou činnost spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistáží pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci, organizační zabezpečování a komplexní koordinování pečovatelské činnosti v územním celku;[26]
4) pod dohledem sociálního pracovníka činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Tyto činnosti jsou vymezeny pouze všeobecně pro pozici pracovníka v sociálních službách. Je důležité si uvědomit, jak je uvedeno výše, že ne vše z tohoto výčtu je náplní terénního pracovníka vykonávajícího terénní sociální práci. Do výkonu terénní sociální práce nepatří služby sociální péče, tedy například přímá obslužná péče, pečovatelská služba, osobní asistence, asistenční služba.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách je odborná způsobilost a bezúhonnost a zdravotní způsobilost ve stejném rozsahu, jako tomu je výše uvedeno u sociálního pracovníka.[26]

Odborná způsobilost pracovníka v sociálních službách:

ad 1) základní vzdělání nebo střední vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;

ad 2) střední vzdělání nebo střední odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu;

ad 3) základní vzdělání, střední vzdělání, střední odborné vzdělání nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.[26] Podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 6 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Do doby splnění této podmínky vykonává zaměstnanec činnost pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilého pracovníka v sociálních službách;[26]

ad 4) základní vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu.

Při výkonu terénní sociální práce hovoříme o **terénním pracovníkovi.**

Oba typy pracovníků by také měli mít určité osobnostní předpoklady. Kromě znalostí a dovedností v oboru, zkušeností, jisté zralosti, profesionality a organizačních schopností by jim neměla chybět komunikativnost, respekt k druhým, všeobecný přehled, orientační schopnost. Tito pracovníci by také měli mít zájem o klienta, hovořit srozumitelně, být empatičtí, vstřícní, důvěryhodní, odvážní, otevření, flexibilní, emočně stabilní, ochotní podat pomocnou ruku, ochotní dojít za klientem, mít stanovené své vlastní hranice a vědět o nich.

Nyní si vymezíme jednotlivé pozice (terénní sociální pracovník a terénní pracovník) v rozsahu jejich působnosti, souhrnu oprávnění a povinností, které jsou jim svěřeny k výkonu jejich povolání.[26] Toto vše označujeme slovem kompetence. Kompetence jsou naplněny v činnostech, které pracovníci na obou pozicích vykonávají. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce navrhuje rozdělit činnosti terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků podle úkonů stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, následovně:

Terénní pracovník

1) Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
2) Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
3) Mapuje situaci uživatele včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možno využít při řešení jeho problému.
4) Pracuje s uživatelem na formulaci zakázky, přičemž způsob této formulace a úroveň jejího propracování závisí na konkrétní životní situaci uživatele a jejím kontextu.
5) Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci dojednané zakázky.
6) Společně s uživatelem plán realizuje v rámci poskytované sociální služby.
    - o Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.
    - o Podílí se na poskytování základního sociálního poradenství.
    - o Působí na obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a napomáhá při rozvíjení sociálních vztahů.
    - o Působí jako poradce a prostředník pro uživatele při vyřizování úředních záležitostí a při jednání s institucemi.

- Poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.
- Objasňuje uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatnění.
- Poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí.[14]
- Pomáhá zprostředkovat sociální kontakty.

7) Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe.
8) Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.
9) Aktivně se zapojuje do preventivních programů, které snižují riziko sociálního vyloučení, podporují sociální začleňování osob, a to v rozsahu podle pověření zaměstnavatelem.
10) Účastní se pracovních porad a supervizí.
11) Chrání důvěrná data a informace o uživatelích služeb.
12) Vede dokumentaci práce s uživatelem sociálních služeb.
13) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby a jejího rozvoje, rozvojových aktivit, propagace či medializace činnosti organizace atd.
14) Při své práci dodržuje etické zásady sociálního pracovníka, kodexy, vnitřní směrnice organizace.
15) Konzultuje svou činnost s pověřeným sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení, které mu zajišťuje organizace.
16) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb.
17) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci, zvyšuje svoji odbornou způsobilost a vzdělává se.[27]

Terénní sociální pracovník

vykonává všechny úkony z náplně práce terénního pracovníka uvedené výše, kromě bodu 15); navíc ještě u bodu 6):

- Poskytuje základní sociální poradenství.
- Pomáhá při snižování bezpečnostních, zdravotních a jiných rizik.

18) Monitoruje, koordinuje, zhodnocuje a obhajuje soubor služeb pro naplnění specifických potřeb uživatele.
19) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb a oboru sociální práce.
20) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci.
21) Metodicky vede terénní pracovníky.
22) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, účastní se komunitního plánování.[27]

Všichni terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci mohou využít **Metodickou příručku pro výkon terénní sociální práce**, kterou pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

zpracovala Ostravská univerzita, katedra sociální práce Zdravotně sociální fakulty, v rámci veřejné zakázky, realizované v období září 2006 – duben 2007.

Cílem veřejné zakázky „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček" bylo vytvoření Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce, prováděné na úrovni obcí i neziskových organizací a dalších poskytovatelů sociálních služeb, včetně uvedení pracovní náplně terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka, aby se zabránilo dvojkolejnosti a odlišnému přístupu nestátních neziskových organizací a obcí. Metodická příručka představuje souhrn doporučených praktik a postupů, pokrývajících základní činnosti pracovníků v terénních sociálních službách, kteří pracují s různými cílovými skupinami. Aby mohla příručka obsáhnout široké spektrum aktivit pro rozsáhlou klientelu, musela mít dostatečnou míru obecnosti, která umožní oslovení jak pracovníků v malých obcích, jejichž činnost je úzce zaměřena, tak celých týmů poskytujících komplexní služby. Tvorba metodických příruček probíhala s maximální zapojením odborníků z praxe. Zaměření a míra jejich participace byla odstupňována následovně:

Úroveň 1: na tvorbě metodických příruček intenzivně pracovali členové pracovních skupin, které tvořili zástupci krajských úřadů, obcí, neziskových organizací (Člověk v tísni – společnost při České televizi, o. p. s.; IQ Roma servis, o. s., Podané ruce, o. s.) a Ostravské univerzity. Jednotlivá témata metodických příruček byla projednávána na společných setkáních koordinovaných vedoucím pracovních skupin, pod odbornou záštitou garantů. Členové pracovních skupin jednotlivá témata dále projednávali ve svých domovských organizacích, takže do tvorby metodik byli zapojeni i další odborníci (spolupracovníci, nadřízení, supervizoři apod.). Jednotlivé texty byly zapracovávány realizačním týmem a byly postupovány k vzájemným diskuzím, připomínkování, doplnění či oponentuře.

Úroveň 2: v průběhu tvorby metodických příruček vyvstala potřeba konzultovat vybraná témata s externími odborníky, se kterými byly předjednány konzultace (např. aplikace a dodržování standardů kvality – realizátor „Programu podpory při zavádění Standardů kvality sociálních služeb" Horizonty Brno, o. s., apod.).

Úroveň 3: široká odborná veřejnost měla možnost zapojit se do projektu prostřednictvím workshopu, který byl realizován v říjnu 2006, tzn. v prvních fázích práce na příručkách, tak aby pracovní skupiny mohly pracovat se zkušenostmi a postřehy účastníků.

Metodická příručka je rozdělena do dvou částí: obecné a speciální. **Obecná část** ve svém úvodu vymezuje terénní sociální práci v kontextu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zabývá se jejími specifiky a základními principy, kompetencemi terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka a nastiňuje možné způsoby spolupráce s dalšími subjekty.

Samotnému procesu spolupráce terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka s klientem je věnována pozornost v kapitole Základy strukturované práce s uživatelem. Tento text byl koncipován také v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

Kvalita sociálních služeb a profesionální výkon terénní sociální práce jsou závislé na úrovni odborného vzdělání terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ukládá pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Podle Standardů kvality sociálních služeb zajišťuje organizace pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy při výkonu zaměstnání zažívají. Jednou z forem takovéto podpory je supervize. Tato témata uzavírají obecnou část metodické příručky.

Speciální část se zaměřuje na výkon terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami, jejichž příslušníci jsou nejčastějšími uživateli terénních sociálních služeb. Kapitoly speciální

části se věnují specifikům cílových skupin, typickým rysům a úkonům sociální práce s lidmi žijícími v sociálně vyloučených lokalitách, s osobami ohroženými závislostmi, poskytujícími placené sexuální služby, dětmi a mládeží ohroženými společensky nežádoucími jevy, rodinami s dětmi (nehledě na to, v jaké lokalitě žijí) a osobami bez přístřeší.

Vybrané kapitoly zpracovali odborníci z praxe, kteří s danou cílovou skupinou pracují v jejím přirozeném prostředí. Jednotlivá specifika terénní sociální práce jsou ilustrována příklady dobré praxe, které byly vybrány s ohledem na regionální působnost (zastoupení různých krajů ČR). Příručka je dále doplněna abecedním přehledem pojmů, pro lepší orientaci v názvosloví užívaném ve spojitosti s terénní sociální prací.

S ohledem na dobu vzniku Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce je nutno brát v úvahu nové právní úpravy a novely zákonů (např. zákona o sociálních službách).

Shrnutí

Terénní sociální práce podporuje lidi při řešení jejich problémů, pomáhá jim překonat či zmírnit jejich nepříznivou situaci a zabránit tak prohlubování sociálního vyloučení. Je realizována v jejich přirozeném prostředí a může být výhodou oproti síti institucionálních sociálních služeb, které lidé nechtějí nebo nemohou kontaktovat. K základním principům terénní sociální práce patří nízkoprahovost, dobrovolnost, bezplatnost, důraz na důstojnost a lidská práva. Terénní sociální práci mohou vykonávat pomáhající profesionálové, kteří naplňují kvalifikační požadavky stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V souvislosti s výkonem terénní sociální práce tyto profesionály nazýváme terénní sociální pracovník a terénní pracovník. Tito profesionálové mohou pro svou práci využít Metodickou příručku pro výkon terénní sociální práce, vydanou Ministerstvem práce a sociálních věcí ČR.

Poznámky

[1] Nedělníková (2006).
[2] International Federation of Social Workers.
[3] www.differentlife.cz.
[4] www.socialnirevue.cz.
[5] Klenovský (2006).
[6] Nedělníková (2006).
[7] Metodická příručka(2007).
[8] Nedělníková (2006).
[9] Klenovský (2006).
[10] Gojová (2006).
[11] Metodická příručka (2007).
[12] Nedělníková (2006).
[13] Metodická příručka (2007).
[14] Zavádění (2002).
[15] Metodická příručka (2007).
[16] Klenovský (2006).
[17] Zákon č. 108/2006 Sb.
[18] Metodická příručka (2007).
[19] Zákon č. 108/2006 Sb.
[20] Metodická příručka (2007).
[21] Metodická příručka (2007).

[22] Zákon č. 108/2006 Sb.

[23] Analýza (2005).

[24] www.socialnirevue.cz

[25] Zákon č. 108/2006 Sb.

[26] Metodická příručka (2007).

[27] Metodická příručka (2007).

Použité zdroje informací

Černá, D., Nedělníková, D. 2007. *Co je TSP a kam patří v organizační struktuře obce? Terénní sociální práce a specifické nároky na pracovníky.*

Černá, D., Pavlisková, K. 2007. In: Projekt *„Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček"*.

Definice sociální práce. 2005. Online: http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-práce.

Důvodová zpráva k zákonu o sociálních službách. 2005. Online: http://www.skok.biz/zakon-o-socialnich-sluzbach.php.

Gojová, A. *Komu je určena terénní sociální práce?* 2007. In: Workshop „Kam kráčí terénní sociální práce?" Projekt „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček". MPSV ČR.

International Federation of Social Workers. Definice sociální práce. Online: http://www.ifsw.org/en/p38000208.html.

Klenovský, L. 2006. *Terénna sociálna práca.* Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca.

Lidská práva. 2006. Online: http://www.differentlife.cz/pravalidska.htm.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Nedělníková, D. 2006. *Terénní sociální práce a terénní sociální služba.* In: Workshop Kam kráčí terénní sociální práce?" Projekt „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček", úvodní prezentace k sekci C. MPSV ČR.

Sociální pracovnice ve státní správě. 2006. Analýza. Online: http://socialnirevue.cz/item/pocet-socialnich-pracovnic-ve-statni-sprave/category/socialni-prace.

Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. 2005. Online: http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach.

Standards for Social Work Case Management. NASW. 1992.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění.

Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2002.

Doporučené zdroje informací

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti. 2006. Gabal analysis & Consulting.

Matoušek, O., Koláčková, J., Kodymová, P. 2005. *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Musil, L. *„Ráda bych Vám pomohla, ale". Dilemata práce s klienty v organizacích.* 2004. Brno: Marek Zeman.

Standardy kvality sociálních služeb. 2002. Praha: MPSV.

Úlehla, I. *Umění pomáhat.* 1996. Písek: Renezance.
Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.
Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2002. Praha: MPSV.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Dana Nedělníková, Alice Gojová

Cílem kapitoly je seznámit čtenáře s kompetencemi terénních sociálních pracovníků a prohloubit jejich znalosti vztahující se k činnostem, které z těchto kompetencí vyplývají; podněcovat zavádění činností stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou č. 505/2006 a Metodickou příručkou pro výkon terénní sociální práce do praxe terénních sociálních pracovníků v kontextu potřeb a možností zaměstnavatelů a potřeb a zájmů cílových skupin.

Cíle terénní sociální práce a možnosti jejich naplňování činnostmi terénních sociálních pracovníků[1]

Sociální práce se zaměřuje jak na jednotlivce, rodiny, skupiny a komunity, tak na celou společnost, a zároveň na jejich vzájemné vztahy. Je proto současně vázána ke dvěma oblastem činností, což může být pro sociální pracovníky zdrojem napětí a konfliktu. První závazek sociálního pracovníka je vůči jednotlivci, rodině, skupině či komunitě, společností definovaným jako klienti sociální práce, příp. uživatelé služby. Někteří klienti vyhledávají pomoc sami, o jiných se dozvědí v rámci povinností, které má naplňovat, nebo prostřednictvím jiných odborníků a institucí. Jedněm pomáhá zmírnit či odstranit jejich problémy a lépe zvládat potíže, vůči dalším uplatňuje kontrolní funkci ve snaze chránit společnost, např. „před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů".[2] Zde se objevuje druhý závazek sociálního pracovníka ke společnosti jako celku, který se často naplňuje prostřednictvím sociální kontroly a sociální změny. Sociální pracovník je přitom vázán zákony a stanovenými požadavky – může být pověřen nejen pomocí, ale i sociální kontrolou, ať ve formě dohledu nad klientem, nebo úkolem dosáhnout u něj změny v chování či umožnit mu získat určité dovednosti. Stejně tak je úlohou sociálního pracovníka usilovat o společenskou změnu, protože přinejmenším některé potíže, s nimiž sociální pracovníci bojují, vyvěrají z nedostatků v zákonech či v rozdělování společenských zdrojů. Sociální pracovníci proto mohou a mají ovlivňovat zákonodárný proces, poskytovat údaje o těchto nedostatcích atp.[3]

Cílem, či podle *Spechta a Courtneye*[4] „misí" sociální práce je pomoci lidem využívat sociální zdroje – vazby v rodině, v sousedství, komunitní struktury, sociální služby a agentury atd. k řešení jejich problémů. Sociální pracovník se zabývá sociálními problémy, které se týkají komunity spíše než problémy osobnosti jednotlivců. Podle *Národní asociace sociálních pracovníků a Rady vzdělávání v sociální práci* je primárním úkolem sociální práce jako profese „podporovat lidské blaho a pomáhat naplňovat základní potřeby všech lidí, se zvláštní pozorností k potřebám a zplnomocnění těch, kteří jsou zranitelní, utlačovaní a žijí v chudobě..." „Sociální pracovníci také usilují o zvýšení vnímavosti organizací, komunit a jiných sociálních institucí k potřebám jednotlivců a k sociálním problémům."[5]

Rada Evropy ve svém Doporučení „o sociálních pracovnících"[6] mimo jiné uvádí, že:

- sociální práce byla a nadále je významným příspěvkem k odpovědi na ekonomické a sociální změny a k podpoře bezbranných lidí a společenství v období změn (bod *m*);
- že sociální práce podporuje sociální blaho jednotlivců, skupin a komunit, zjednodušuje sociální soudržnost v období změn a podporuje a ochraňuje zranitelné členy společnosti

tím, že spolupracuje s uživateli služeb, s komunitami a jinými profesemi. U některých lidí působí osobní neštěstí nebo změna na jejich schopnost pracovat pro sebe. Někteří potřebují pomoc a vedení. Někteří potřebují péči, podporu a ochranu. Sociální pracovníci odpovídají na tyto potřeby: významně přispívají k podpoře sociální soudržnosti jak formou prevence, tak odpovědí na sociální problémy. Sociální práce je investicí do budoucího blaha Evropy (bod *o*);

- že v situaci, kdy existuje široká škála násilných sociálních konfliktů, sociální pracovníci se svou zkušeností v sociální a lékařsko-sociální praxi mohou hrát klíčovou roli při určení specifických potřeb uprchlíků a osob bez bydliště a v podpoře společenského smíru (bod *p*);
- že podstata profesionální sociální práce vyžaduje nejvyšší úroveň odpovědnosti při rozhodovacím procesu a zralý úsudek ze strany sociálních pracovníků a shodně že i vysoký standard kompetence tudíž vyžaduje odpovídající vzdělání a odborný výcvik (bod *q*);
- že sociální práce je profese s těsnými vazbami na další sociální profese. Odvozuje své znalosti z humanitních a sociálních věd a ze systematického oceňování své vlastní praxe (bod *r*).

Vycházíme-li ze *zákona č. 108/2006 Sb*., o sociálních službách, pojem „sociální práce" zde není obsažen, a tak ani terénní sociální práce jím vymezována není.

Předmětem legislativní úpravy je:

- **terénní služba** jako jedna z forem sociální služby, která je osobě poskytována v jejím přirozeném prostředí (§ 33). Přirozeným sociálním prostředím je přitom rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity (§ 3). Přirozené sociální prostředí, které charakterizuje *„terénnost"*, je tedy specifikováno vztahově a místně, přičemž místní vymezení zahrnuje také lokality, kde potenciální uživatel realizuje rizikovou činnost – prostituci, koupi a aplikaci omamné látky apod. (z pohledu uživatele zřejmě jde o „běžné sociální aktivity");
- v přirozeném prostředí uživatele se poskytuje celá řada sociálních služeb sociální péče (osobní asistence, pečovatelská služba a jiné) a služeb sociální prevence (raná péče, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, terénní programy a další). **Terénních forem** tak může a má nabývat řada sociálních služeb, z nichž jen některé se realizují s využitím sociální práce. Pojem terénní sociální práce není totožný s pojmem terénní sociální služba,[7] ale cíle sociální práce se (také) prostřednictvím terénních sociálních služeb realizují.

Obecně lze za **cíle terénní sociální práce** považovat:

- prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování,
- sociální začleňování,
- prevenci sociálně rizikových jevů a mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám,
- pomoc klientům získávat / znovu nabývat sociální kompetence,
- předávání informací.

Rhodes[8] jednoduše konstatuje, že cílem terénní práce je vyjít vstříc cílové skupině populace. Většina jiných způsobů intervence je institucionalizovaná (realizována v institucích) a spoléhá na to, že jednotlivci sami vyhledají pomoc. Terénní práce spočívá ve vyhledávání kontaktů

s cílovými skupinami mimo rámec některé instituce. Nečeká, až člověk sám vyhledá pomoc, protože má problém, ale sama jej vyhledá, aby jim přímo v komunitě poskytla informace a služby.

Cíle **sociálních služeb** nejsou stanoveny autoritami oboru či konsenzem sociálních pracovníků. Vymezují je právní předpisy, resp. Standardy kvality sociálních služeb,[9] jsou tedy „vymahatelné". Cílem sociálních služeb je „umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné".

Z uvedeného vymezení vyplývá význam přirozeného prostředí jako žádoucího životního prostoru lidí v nepříznivé sociální situaci, důraz na práva a lidskou důstojnost uživatelů a na odbornost poskytovaných služeb.

Konkrétní cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel ve spolupráci s pracovníkem. Český systém sociálních služeb v klíčových dokumentech deklaruje zaměření sociálních služeb na realizaci **osobních cílů uživatelů**. Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, čeho může uživatel využíváním sociální služby dosáhnout.[10] Při naplňování těchto cílů terénní sociální pracovník klade důraz na zvýšení sociálních kompetencí a sociální mobility uživatele s využitím zdrojů, které v lokalitě nabízejí služby nebo mohou k naplnění stanovených cílů přispět jinak.

Sociální práce si klade otázku, kdo definuje situaci jako problém a určité jednání jako pomoc, připouští, že některé intervence mohou být příjemci nevyžádané, a obvykle tematizuje tyto skutečnosti v kontextu pojmů pomoc a kontrola nebo dobrovolný a nedobrovolný klient. Obsahuje proto předpoklad, že klient/uživatel a ten, kdo pojmenoval problém a vyžaduje (a často také hradí) řešení, nejsou vždy jedna a tatáž osoba – např. představitelé obce jako zaměstnavatelé terénního pracovníka mohou mít zcela jinou představu o řešení situace než squater, který obývá obecní objekt.

Naopak **sociální služby** se zejm. prostřednictvím Standardů kvality orientují výhradně na aktivity vyžádané a tedy nepočítají s tím, že by zadání mohlo vycházet od někoho jiného než od přímého uživatele, bez ohledu na to, kdo realizaci služby platí.

Pracovníci na jednotlivých pozicích – terénní sociální pracovník a terénní pracovník, mohou s uživatelem na realizaci těchto cílů pracovat v různém rozsahu, podle své odbornosti a typu činností, ke kterým mají odbornou způsobilost.

Typologie činností terénních sociálních pracovníků

Rhodes[11] uvádí, že aktivit, kterými se poskytují informace a služby „rizikové" populaci v terénu, je celá řada. Čím více různých typů terénní práce je v dané oblasti uplatňováno, tím větší je šance, že se podaří kontaktovat cílovou populaci a poskytnout jí služby. Je proto důležité rozhodnout, které konkrétní strategie terénní práce by mohly přinést nejlepší výsledky, a potom zvolit takovou kombinaci různých strategií, které se budou vzájemně doplňovat. Rozeznává tři hlavní typy terénní práce:

- Nezávislá práce v terénu – je prováděna nezávisle na institucích (mimo ně) na veřejných prostranstvích, v klubech, squattech, na nádražích, na ulicích atd.
- Terénní práce v domácnostech – probíhá v domácnostech cílové populace formou opakovaných návštěv.

- Komunální terénní práce – probíhá v institucích nebo organizacích zřízených obcemi, například ve věznicích, ubytovnách, erotických klubech, ve školách atd. Nesoustřeďuje se na jednotlivce, ale na organizace, v nichž je možné kontaktovat cílovou skupinu.

Konkrétní činnosti terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků jsou velmi různorodé v závislosti na cílové skupině, s níž pracují, řadu kompetencí je však možné formulovat obecně.

Kompetence terénního sociálního pracovníka

Následující klasifikace kompetencí v terénní sociální práci byla sestavena v rámci projektu „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček". Jde o dynamický model, do značné míry závislý na platné legislativě, která určité typy činností připisuje jak pracovníkům (podle míry jejich kvalifikace), tak samotným službám (obligatorní činnosti obsažené v různých druzích sociálních služeb):

Terénní sociální pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

I. přímé práce s uživatelem,

II. nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů,

III. aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby,

IV. metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace,

V. aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje.

I. Na úrovni přímé práce s uživatelem terénní sociální pracovník:

A. Provádí depistáž – aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby, např. se zaměřením na osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a na službách spojených s užíváním bytu, zadlužených u společností nabízejících půjčky, se zdravotními problémy, s rizikem spojeným s trestnou činností, ohrožených fyzickou deprivací a dalšími sociálními a sociálně-zdravotními problémy a jejich sumací, přičemž věnuje zvláštní pozornost nezletilým dětem žijícím v těchto podmínkách.

Navázání kontaktu může mít různé podoby:

- aktivní oslovení jednotlivce či skupiny v terénu,
- vyčkávání na oslovení cílovou skupinou, kdy pracovník tráví v její blízkosti určitý čas a získává si důvěru,
- zprostředkování kontaktu třetí osobou – jiným uživatelem služby, rodinným příslušníkem, autoritou v lokalitě,
- nepřímou – vytváří a rozšiřuje letáky a jiné tištěné materiály s nabídkou terénních služeb.

Již v rámci navazování kontaktu sociální pracovník vystupuje transparentně s nabídkou profesionálně poskytované služby, nikoli osobního vztahu.

B. Poskytuje sociální služby – podle druhu sociální služby, kterou organizace poskytuje, vykonává terénní sociální pracovník soubor činností, předepsaných vyhláškou č. 505/2006, v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

B. 1) poskytuje poradenství

Poskytuje poradenství ve smyslu:

- **základního sociálního poradenství:** podle § 3 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, toto poradenství obsahuje:
  - **poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace** prostřednictvím sociální služby: terénní sociální pracovník poskytuje pomoc zejm. při stanovování, dosahování a vyhodnocování cílů uživatele, které se vztahují k překonávání či zmírňování nepříznivé sociální situace, poskytuje informace potřebné k rozhodování, nabízí alternativy řešení či zmírnění nepříznivé sociální situace, nastiňuje varianty možného vývoje situace při jejím neřešení,
  - **poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb** podle potřeb uživatelů a informace o jiných formách pomoci, informace o dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci,
  - **poskytnutí informace o základních právech a povinnostech uživatele**, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
  - **poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny** v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, a to jak ve formě péče o osobu ve společné domácnosti, tak ve smyslu zájmu o řešení její situace.
- **odborného sociálního poradenství:** podle § 4 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, toto poradenství obsahuje:
  - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zejm. zprostředkování navazujících služeb a kontaktů,
  - sociálně terapeutické činnosti, jako je poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,
  - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.

B. 2) poskytuje službu terénní programy

Je-li organizace poskytovatelem terénních programů, je podle § 34 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, základní činností této služby:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: činnost zahrnuje zejm. aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
  - pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
  - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
  - sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
  - poskytování informací o rizicích spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik, včetně případného poskytování materiálních prostředků ke snižování těchto rizik.

B. 3) poskytuje službu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Je-li organizace poskytovatelem sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, patří podle § 30 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, k základním činnostem této služby:

- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
    - o pracovně výchovná činnost s dětmi,
    - o pracovně výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních,
    - o nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte,
    - o zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí,
    - o zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob**,**
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
    - o pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
    - o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

B. 4) provádí case management

Ke koordinaci sociálních, pedagogických, psychologických, zdravotnických a dalších služeb v zájmu uživatele, jehož potřeby přesahují možnosti jediné služby a je pro něj nutné účelně koordinovaného postupu několika poskytovatelů služeb, péče či pomoci, může terénní sociální pracovník využívat metody case managementu. Případové řízení je obvykle realizováno v rámci multidisciplinárního týmu různých poskytovatelů služeb, kdy case manager monitoruje, zhodnocuje a obhajuje komplex služeb pro naplnění specifického souboru potřeb uživatele. Case management uskutečňovaný v rámci sociální práce je charakteristický tím, že se obrací na obě úrovně – jak na úroveň klienta a jeho rodiny, tak na systém, ve kterém se realizuje (NASW Standards for Social Work Case Management).

Terénní sociální pracovník vede o přímé práci s uživatelem **záznam v papírové nebo elektronické formě**, podle možností a vnitřních pravidel organizace.

II. Terénní sociální pracovník vykonává nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů:

A. Podle typu a cílů služby terénní sociální pracovník **mapuje situaci v prostředí**, kde:

- vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů,
- mapuje rizika.

B. Koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu cílové skupiny, podle pověření nadřízeným pracovníkem se **účastní procesů tvorby sociální politiky**, zejm. na lokální úrovni, připomínkuje návrhy zákonů.

C. Provádí opatření v oblasti prevence – participuje na besedách, vzdělávání, rozšiřuje osvětové materiály apod. v rozsahu vyplývajícím z pověření nadřízeným pracovníkem.

D. V zájmu cílové skupiny **spolupracuje s příslušnými organizacemi**.

III. Terénní sociální pracovník vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby:

- spolupracuje na tvorbě projektů, dodává podklady pro **rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci**, případně se na evaluaci přímo podílí,
- podílí se na **propagaci a medializaci** aktivit organizace, je-li pověřen nadřízeným pracovníkem.

IV. Terénní sociální pracovník metodicky vede terénní pracovníky:

V rámci metodického vedení poskytuje terénním pracovníkům případové vedení, vzdělává je, napomáhá jim při naplňování standardů kvality sociálních služeb, uvádí do praxe nastupující terénní pracovníky a pomáhá zvyšovat jejich kompetence prostřednictvím doprovázení, intervize, mentoringu, tutoringu, metodických porad a jiných nástrojů. Metodickým vedením **mohou být v organizaci pověřeni i jiní sociální pracovníci**, v závislosti na organizační struktuře projektu či organizace. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, může terénní pracovník vykonávat určité činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka.

V. Terénní sociální pracovník vyvíjí aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje

Terénní sociální pracovník se průběžně vzdělává, pracuje na své odborné způsobilosti, účastní se supervizí a dalších rozvojových aktivit v rámci organizace, přičemž za formu vzdělávání lze považovat i odborné a metodické konzultace.

Terénní sociální pracovník dodržuje povinnost mlčenlivosti o všech informacích, se kterými přišel do styku v průběhu plnění svých úkolů, a tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru.[12]

Činnosti v přímé práci s uživatelem služby

Konkrétní činnosti terénních sociálních pracovníků se liší v závislosti na cílové skupině, druhu sociální služby, poslání poskytovatele atd. a výrazně také ve vazbě na zakázku uživatele. Obsah terénní sociální práce ve vztahu k cílovým skupinám je předmětem zejména kapitoly *Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska metod sociální práce*. Následující subkapitola se proto zaměřuje na postupy, které tvoří pro tyto činnosti východisko.

Možnosti sociální práce poskytují prostor k širokému spektru aktivit, které se historicky pohybují v rozmezí pomoci až kontroly, v zájmu jednotlivců i v zájmu společnosti, ve snaze dosáhnout změny na straně jednotlivce i na straně společnosti, ve shodě s vyjádřením Výboru ministrů RE, že někteří lidé potřebují pomoc a vedení; někteří potřebují péči, podporu a ochranu; a ve shodě s definicí sociální práce o jejím zaměření chybí sloveso jak na potřeby jednotlivců, tak na sociální problémy.[13]

V sociálních službách jsou činnosti vymezeny obecně formulovanými obligatorními úkony, které tvoří jednotlivé druhy sociálních služeb, a v praxi konkrétního poskytovatele pak jeho posláním a cíli uživatele. Toto vymezení představuje pro sociální práci určité zúžení – některé aktivity sociální práce jsou postaveny mimo rámec sociálních služeb (např. snaha o takové změny chování klientů, které nemůžeme očekávat, že si je klienti zformulují jako cíl, protože toto chování nepovažují za problém – v oblasti péče o děti, v soužití v místní komunitě apod.).

Základním východiskem pro poskytování sociální služby z hlediska organizace je tzv. „*poslání*", tzn. k čemu bude její práce sloužit a čeho chce dosáhnout. „Poslání" představuje základ pro formulace záměrů, cílů apod. a musí se vyznačovat dlouhodobou platností. Poslání může být velmi stručné a do značné míry obecné. Optimální úroveň obecnosti je taková, která ještě dovolí veřejnosti, uživatelům i pracovníkům pochopit specifický přínos služby a současně obsáhnout různé varianty, jak poslání naplňovat v měnících se společenských podmínkách. Poskytování sociální služby musí sledovat jasný cíl – umožnit člověku v nepříznivé sociální situaci zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem atd. Pro jednotlivé uživatele má být tento obecný cíl sociálních služeb převeden do podoby tzv. osobního cíle, který má vyjádřit to, čeho chce uživatel prostřednictvím služby dosáhnout.

Má-li být osobního cíle dosaženo, musí poskytovatelé i uživatelé služeb především vědět:

- čeho konkrétně mají dosáhnout (cíle služeb),
- jaké zdroje k tomu mohou využít – možnosti uživatele služeb (včetně jeho okolí) i možnosti zařízení,
- kdo se bude na realizaci cíle podílet,
- jakými postupy chtějí cíle dosáhnout,
- kdy by k tomu mělo dojít,
- jak poznají, že je cíle dosaženo.

K těmto informacím lze dospět tak, že je dosažení osobního cíle uživatele naplánováno.

Plánování dosažení osobních cílů je potřeba připravit adekvátně **podle charakteru služeb i samotných cílů.**[14] Vzhledem k tomu, že celý proces poskytování služby má zohledňovat přání a zájmy uživatele, lze vyvozovat, že i při plánování služby kromě charakteru služby a cílů rozhodují možnosti, schopnosti, zájmy a potřeby uživatele.

Standardy kvality ukládají u plánování stanovit zejména:

- kdo je bude organizovat,
- kdo se jej bude účastnit,
- kde se plánování bude odehrávat,
- jak bude setkání probíhat.

U některých typů služeb proběhne plánování jednorázově během několika minut prostřednictvím krátké komunikace mezi uživatelem služby a pracovníkem. Jde o služby jednorázově, krátkodobě poskytované (např. poradenství) nebo nízkoprahové (např. výměna stříkaček). Jiné je to u dlouhodobých služeb spojených s intenzivní podporou uživatele a se změnou jeho dovedností, místa pobytu, práce apod. (např. v rámci navštěvování klientů v domácnosti). U těchto služeb je plánování dlouhodobým kontinuálním procesem, během kterého se mohou skutečnosti zjištěné na začátku měnit. O plánování je proto vedena písemná dokumentace, označovaná jako **individuální plán.**[15]

Správnost či naplnění tohoto požadavku je hodnoceno „důkazy". Osobní spis uživatele má obsahovat dojednaný osobní cíl, postup, jak jej bude dosaženo a kdy, plány mají být konkrétní, přizpůsobené potřebám a cílům jednotlivých uživatelů, pracovníci musí vědět, jak mají uživatele podporovat v aktivním přístupu k plánování služeb a naplňování dohodnutých cílů, jsou jim známy schopnosti a potřeby jednotlivých uživatelů, skutečné poskytování služeb odpovídá naplánovaným postupům. Uživatelé služeb se mají osobně podílet na přípravě plánu, mají znát jeho obsah, vědět podrobnosti – o co využíváním služby usilují. Plán má dále směřovat k rozvoji dovedností a s tím spojené samostatnosti a soběstačnosti. Zejména u služeb dlouhodobějšího charakteru lze předpokládat, že bude potřeba naplánovaný postup nebo i stanovené osobní cíle změnit. V rámci vnitřních pravidel poskytovatele nebo přímo v plánech uživatelů má být proto stanovena periodicita nebo termín přehodnocení plánu (mimo jednorázově či krátkodobě poskytované služby), uživatel se má přehodnocení plánu účastnit.

Kritérium Standardů kvality 5.3 navíc stanovuje, že zařízení má mít vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb. Poskytovatel má stanovit tato pravidla ve vztahu k charakteru služeb. V závislosti na charakteru služby by měl stanovit způsob, jakým je zaznamenán průběh jejího poskytování (včetně termínů a způsobu, jakým může být poskytování služby přehodnoceno). Poskytovatel proto stanovuje rámcová pravidla pro postup při plánování, rozsah plánování. Průvodce poskytovatele[16] sice deklaruje, že pravidla stanovuje poskytovatel, současně se však také v publikovaných standardech uvádí, co se považuje za přiměřené: u dlouhodobě poskytovaných služeb (řádově měsíce) písemný souhrn cílů, postupů a termínů, u krátkodobě poskytovaných služeb (v rozsahu maximálně týdnů) ústní dohoda o cíli služeb a způsobu jeho dosažení.

Pro všechny případy ale platí následující zásady:

- zaměřit se na přednosti, zájmy a talent člověka spíš než na jeho omezení,
- zdůrazňovat aktivitu uživatele a jeho účast na plánování, brát uživatele služeb jako rovnocenného partnera (naplánovaný cíl musí být především jeho cílem),
- podporovat definování neomezených představ o způsobu života, který by chtěl uživatel vést, pak určit cíle potřebné ke splnění představ,
- využívat nejen formální, ale i neformální zdroje, které má uživatel nebo pracovníci zařízení,
- ve fázi zjišťování preferencí uživatele se zaměřit na představy uživatele, překážky a problémy řešit až v následujících fázích plánování,
- při plánování zohledňovat individuální možnosti a přání uživatele,
- umožnit účast lidem, kteří jsou uživateli blízcí a jejichž přítomnost uživatel požaduje /souhlasí s ní,
- mít na paměti, že plány se mění.

Forma a rozsah zaznamenávání toho, co bylo spolu s uživatelem naplánováno, se může značně lišit. Rozhodnutí by se mělo odvíjet od:

- rozsahu potřeb uživatele / poskytovaných služeb,
- charakteru služby,
- délky poskytování služeb,
- složení týmu, který se plánování účastní.[17]

V podmínkách Standardů kvality je náročným úkolem poskytovatelů sociálních služeb nastavit taková pravidla, která by byla funkční a umožňovala poskytovat vysoce individualizované služby. Musil[18] rozlišuje v přímé práci s klienty *přístup procedurální*, kdy sociální pracovníci aplikují předem připravená řešení a *situační přístup*, při kterém je řešení „šito na míru" tak, aby odpovídalo individuální situaci klienta. Procedurálně uvažující pracovníci se spíše snaží předurčeným způsobem reagovat na opakující se typy problémů, kterými se zabývají odděleně od dalších potíží klientů. Nepočítají příliš s tím, že by měli rozhodovat o samotné povaze intervence, zaměřují se pouze na skutečnost, jakým způsobem klient dostane předem daný „produkt". Situační přístup naopak vede pracovníka k tomu, aby problém klienta posoudil jako součást jeho životní situace a na základě tohoto vlastního posouzení určoval společně s klientem řešení. Musil uvádí, že ve většině případů je intenzita, s níž řadoví pracovníci postupují procedurálním způsobem, závislá na jejich úsudku, který se řídí zejména kulturou jednotlivých pracovišť. Stupeň proceduralizace určuje neoblomnost předpisů i zvyklosti konkrétních pracovníků.

Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů[19]

Terénní sociální pracovník vykonává nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů. Podle Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce[20] provádí tyto činnosti:

A. Podle typu a cílů služby mapuje situaci v prostředí a vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů a mapuje rizika související s výskytem problémů.

B. Koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu cílové skupiny (včetně ovlivňování tvorby sociální politiky). K těmto aktivitám využívá především procesy „síťování", komunitního plánování a medializace.

C. Provádí opatření v oblasti prevence.

D. V zájmu cílové skupiny spolupracuje s příslušnými organizacemi.

A. Mapování

Terénní sociální pracovník podle typu poskytovaných služeb a cílové populace mapuje situaci v prostředí a vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů a mapuje rizika související s výskytem problémů.

Mapování prostředí klientů sociálními pracovníky přináší tyto výsledky:[21]

- Znalost celého kontextu životní situace klientů je pro kvalitní práci nezbytná, a to bez závislosti na intervenční úrovni, na které pracují (př. i terénní sociální pracovník, který pracuje v sociálně vyloučené lokalitě s dětmi, by měl znát celou lokalitu). Tento požadavek vychází z ekosystémové perspektivy[22] v sociální práci a z vnímání klientů a jejich situace jako jedinečné.
- Znalost kontextu a prostředí sociálním pracovníkům u klientů dodává důvěryhodnosti.
- Znalost kontextu a souvislostí s sebou přináší více možností řešení.
- Znalost sociální pracovníky zavazuje a směruje jejich další činnost.

Cílem mapování situace v prostředí včetně rizik a zdrojů je získání informací, které mohou být využity:

- při poskytování sociálních služeb – např. znalost kontextu výskytu určitého problému,

identifikace možných zdrojů pomoci v síti sociálních služeb či neformálních sociálních sítích, znalost možných rizik při práci s uživateli jsou významné při práci s uživateli, při iniciaci spolupráce s dalšími subjekty,

- pro plánování a rozvoj pomoci – zjištění potřeb cílové populace, zachycení dynamiky vývoje problému (např. sledování vývoje na drogové scéně, v sociálně vyloučené lokalitě při změně vlastníka bytů), identifikace možných rizik při plánování dalšího rozvoje služeb, aby lépe reagovaly na potřeby cílové populace a charakter problému,
- při evaluaci poskytovaných služeb,
- při spolupráci s dalšími organizacemi a koordinaci činnosti,
- při iniciaci změn v zájmu cílové skupiny.

Prvním krokem v procesu mapování je stanovení jeho cíle. To znamená, co chceme zjistit, k jakému účelu to budeme využívat a skrze jakou perspektivu budeme situaci nahlížet. Dále by měl následovat popis cílové skupiny (na koho či na jaký problém bude mapování zaměřeno), zvážení časového plánu, finančního a personálního zajištění. Následuje výběr metod a technik, na jejichž základě rozhodujeme o způsobu realizace sběru dat. Poté následuje zpracování dat a interpretace výsledků.

Meenaghan[23] uvádí osm metod, které jsou použitelné při mapování situace a zdrojů. Výběr metody by měl záviset na dalším využití informací a na možnostech pracovníka a organizace:

Metoda	Popis	Výhody	Nevýhody
Celkový výzkum populace.	Rozhovory s obyvateli lokality.	Široký přehled o situaci.	Náročné na čas, nákladné.
Výzkum cílové populace.	Rozhovory s členy vybraných skupin.	Informace přímo z cílové oblasti.	Obtížné vymezení respondentů, náročné na čas, nákladné.
Výzkum poskytovatelů služeb.	Rozhovory s poskytovateli služeb cílové populaci.	Pohled těch, kteří služby cílové populaci již poskytují.	Profesionální zaujetí, možnost stereotypních pohledů.
Posouzení klíčových informací.	Rozhovory s obyvateli, kteří mají informace a vliv.	Poskytnutí pohledu vůdců.	Vůdci – mohou reprezentovat mocenskou strukturu, ale nemusí reprezentovat cílovou populaci.
Sekundární analýza dat.	Analýza již existujících dat.	Data – jsou již shromážděna a dosažitelná.	Omezení analýzy účelem, pro jaký byla data shromážděna.
Sociální indikátory.	Přehled dat, jako jsou zaměstnání, věk…	Data – jsou již dostupná a poskytují široký přehled o lokalitě či situaci.	Neposkytnutí detailní a hlubší informace.
Přehled záznamů.	Přehled správní a administrativní dokumentace.	Široká oblast informací.	Obtížná přístupnost, subjektivita.

Informace od jiných organizací.	Přehled údajů od okresu, státu, organizací a agentur v lokalitě.	Může poskytnout nové informace, které nejsou jinde přístupné.	Obtížnost při hledání zdrojů informací.

Tento seznam ještě doplníme o další příležitosti, které terénní sociální pracovník k získávání informací má. Je to pozorování lokality či návštěvy míst, kde se lidé setkávají – obchody, hospoda, roh ulice, prostranství před školou, nádraží atd. Je možné s lidmi vést rozhovory nebo se připojit k jejich diskusím. Je důležité potkávat lidi tam, kde se přirozeně zdržují.[24]

Sociální mapa

Dalším postupem může být zpracování tzv. sociální mapy. Cílem sociální mapy je zorientovat se:[25]

- v lokalitě, ve které bude pracovat nebo ve které pracuje,
- v institucích, které mohou být během práce významné.

Může být vytvořena obecná mapa, která obsahuje informace o celkové situaci, nebo specifická sociální mapa, která se soustředí na informace o specifickém tématu či cílové skupině (např. bezdomovci).

Sociální mapa obsahuje následující informace:[26]

- historie lokality,
- demografické údaje,
- fyzická infrastruktura,
- neformální sociální struktura,
- informace o životním stylu,
- informace o institucionální infrastruktuře.

Ekomapa

Pro mapování potenciálních a aktuálních zdrojů může terénní sociální pracovník pracovat s tzv. ekomapou,[27] která se využívá jako technika při práci se sociální podpůrnou sítí klienta. Slouží také k identifikaci negativních vlivů na klienta. Po analýze stávající sociální sítě se přistupuje ke srovnání se sítí, která je potřebná k řešení problémů klienta, a na základě tohoto srovnání je vytvořena strategie „síťování".

Základní předpoklady práce s ekomapou klienta:[28]

- Klienti nejsou sociálně izolované jednotky, ale jsou součástí sítě, která může být hodnocena, mapována a řízena.
- Data by měla být získávána z různých zdrojů: klient, další významné osoby, pozorováním, z předchozí zkušenosti z práce s klientem atd.
- Získaná data by měla být integrována, aby vytvářela ucelený obraz o klientovi v určité situaci a v určitém prostředí.
- Strategie tvorby sítě by neměla být nasměrována pouze na samotného klienta, ale také na jeho prostředí.

Při tvorbě ekomapy může terénní sociální pracovník využít následující postup:[29]

- Zdroje informací pro terénního sociálního pracovníka:
  - klient/uživatel,
  - významní druzí a klíčoví informátoři,
  - dostupná data (např. záznamy o klientovi, jeho rodině),
  - pozorování pracovníka, návštěvy terénu,
  - další organizace a instituce,
  - primární (rodina, partner, přátelé),
  - sekundární (sousedé, zájmové organizace, svépomocné skupiny atd.),
  - formální organizace (služby, škola, zaměstnání atd.).
- Terénní sociální pracovník zjišťuje následující charakteristiky podpůrné sociální sítě:
  - velikost sítě,
  - seznam a popis jednotek,
  - seznam zdrojů, které poskytují, jaké plní role,
  - segmenty sítě – jaké jsou v rámci sítě segmenty, jaké jsou mezi segmenty interakce, zda jsou interakce spíše uvnitř segmentů, nebo mezi segmenty,
  - hustota sítě (hustota sítě je počet možných vztahů, které mohou subjekty v síti navázat),
  - mapa sítě, její grafické znázornění,
  - dostupné zdroje od každé jednotky:
    - typ zdroje: materiální pomoc, emocionální podpora, rady a informace,
    - dostupnost: posouzení jejich dostupnosti na ose vždy, téměř vždy, zřídka, nikdy,
    - důležitost zdroje: zda jsou zásadní nebo okrajově potřebné,
    - reciprocita: jaká jsou očekávání sítě,
    - směr: jaký je primární směr podpory a pomoci (od sítě ke klientovi, od klienta k síti, symetrický, bilaterální),
    - stabilita: jak dlouho síť existuje,
    - frekvence: jak časté jsou kontakty a výměny.

Participační akční výzkum

Při mapování je možné používat participační akční výzkum, jehož cílem je vedle získání informací také aktivizování a zvyšování participace lidí. Obyvatelé např. sociálně vyloučených lokalit tak sami mohou sbírat informace, a tak využívat jeho výsledky (např. při plánu rozvoje). K aktivizačnímu a mobilizačnímu efektu dojde, pokud je obsah a forma výzkumu v přímé souvislosti s vnitřním světem obyvatel. Podstatou participačního akčního výzkumu je vytvoření způsobů práce, které přinášejí informace a zároveň motivují lidi, aby něco dělali pro zlepšení své situace. Lidé tak získávají více informací a znalostí o kontextu své životní situace a učí se vyjadřovat svůj názor, naslouchat ostatním a společně rozvíjet nové myšlenky a řešení.[30]

Příkladem může být řešení stavu bydlení v sociálně vyloučené lokalitě. Terénní sociální pracovník se rozhodne začít s mapováním stavu bytů v určité lokalitě. Do rozhovorů s obyvateli a vlastníky domů může zapojit samotné obyvatele, kteří budou mít za úkol zjistit konkrétní životní podmínky (např. závady na domech, závady a vybavenost domů a bytů).

Lidé jsou vyzváni, aby zhodnotili své bytové podmínky a co je třeba změnit. Je zorganizována schůzka, na které terénní sociální pracovník prezentuje dosavadní výsledky šetření a poskytováním informací a formulováním otázek stimuluje diskusi a proces tvorby názorů. Obyvatelé mohou být vyzváni, aby hlasovali o prioritách řešení a následně formulovali své nápady. Cílem je dosáhnout převzetí aktivity obyvatel v procesu řešení problémů.

B. Koordinace a iniciace změn

Koordinace

Hlavním cílem koordinační činnosti v práci terénních sociálních pracovníků jsou efektivní sociální služby reagující na aktuální potřeby uživatelů. Konkrétně to může znamenat:

- komplexní přístup k řešení určitého problému,
- flexibilnější přístup a reakce na aktuální situaci,
- předcházení duplicitě práce a poskytovaných služeb,
- efektivní nakládání se zdroji,
- vznik alternativních a udržitelných přístupů k řešení problémů.

„Síťování"

Při koordinaci může využívat metodu vytváření sítí (nebo také „síťování"). Síť je formálním či neformálním spojením lidí a organizací, sítí vztahů, která umožňuje jejich vzájemnou komunikaci a spolupráci. Subjekty v síti mohou navzájem sdílet zdroje, dovednosti, kontakty a znalosti. Při síťování jsou využívány a ovlivňovány vztahy mezi jednotlivými subjekty. Síťování je využíváno při koordinaci a navazování spolupráce mezi jednotlivými subjekty. Mezi hlavní výhody síťování patří:[31] rychlost, flexibilita, vzájemné sdílení zdrojů, kontaktů, dovedností a znalostí; umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních (formální a neformální instituce, laici a profesionálové atd.), usnadňuje pohyb ve formálních systémech, může přispívat ke vzniku alternativních řešení (v sítích se mohou rodit nové myšlenky).

Terénní sociální pracovník je členem již existujících sítí, ale může také iniciovat tvorbu sítí nových nebo existující sítě rozšiřovat. Při své nepřímé práci s klienty bude využívat především sítě tematické či problémové, které jsou vytvořeny kolem určitého tématu, problému nebo potřeby, či sítě organizační (např. místní asociace poskytovatelů terénních programů, Česká asociace streetwork apod.).

Při vytváření sítí je možné využít:

- organizování pracovních skupin, které se pravidelně setkávají k určitému tématu či problému,
- organizování kulatých stolů k určitému tématu či problému,
- organizování konferencí,
- komunitního plánování.

Při všech těchto akcích je důležité vytvořit prostor také pro neformální diskusi a tvorbu vzájemných vztahů mezi účastníky.

„Síťování" jako mapování zdrojů

Terénní sociální pracovníci si tak vytváří síť, kterou mohou využívat při práci s konkrétními klienty. Je proto důležité, aby měli o dostupných službách a zdrojích pomoci přesné a aktuální informace a aby měli dobré vztahy s jejich poskytovateli, které je nutné udržovat a rozvíjet.

Při tvorbě takové sítě může terénní sociální pracovník postupovat v následujících krocích:[32]

- Identifikace zdrojů.
- Monitorování zdrojů a získávání informací.
- Vyhodnocování způsobů spolupráce.

Case management

Ke koordinaci, práci se zdroji a využívání sítí dochází také při case managementu, který však náleží do oblasti přímé práce s klientem a je předmětem samostatné kapitoly. Je ale ukázkou využití nepřímé práce se sítěmi při spolupráci s konkrétním klientem. Case management poskytuje uživateli přehled o dostupných službách, koordinuje služby tak, aby co nejlépe naplňovaly jeho požadavky uživatele, nabízí mu individuální přístup citlivě reagující na jeho aktuální i dlouhodobé potřeby, používá prostředky na pokrytí potřeb uživatele a šetří na prostředcích na činnosti, které nejsou podstatné.[33]

Iniciace změn

Iniciace změn v zájmu cílové populace patří k součásti činnosti sociálních pracovníků. Změny můžeme požadovat na mnoha úrovních (celonárodní, krajská, místní) a v mnoha oblastech či resortech. Hlavním motivem by mělo být zkvalitnění současných služeb či prospěch současných či potenciálních uživatelů sociálních služeb, ale i zájem společnosti jako takové (např. úsilí organizací poskytujících drogové služby o změnu zákazu používání rychlých testů na HIV terénními sociálními pracovníky). Oblasti ovlivňování mohou být různé, např. tvorba legislativy, rozpočtů, ovlivňování postojů společnosti k cílové populace.

K možným metodám, které může terénní sociální pracovník při iniciaci změn využít, jsou síťování, komunitní plánování a medializace.

Také metody iniciace změn mohou být různorodé. Terénní sociální pracovníci mohou být členy komisí (od lokální po národní úroveň, jednooborových či multiresortních), mohou používat mediální kampaně, účastnit se komunitního plánování.

Komunitní plánování

Komunitní plánování je metoda, jíž jsou zpracovávány střednědobé plány rozvoje sociálních služeb v určité lokalitě tak, aby co nejvíce odpovídaly jejím potřebám a místním specifikům. Při komunitním plánování jsou zapojovány všechny strany systému sociálních služeb (poskytovatelé, uživatelé a zadavatelé) do zjišťování potřeb, přípravy a plánu realizace služeb. Typickým rysem je zapojení stávajících i potenciálních uživatelů ve všech etapách tvorby střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb (komunitního plánu), důraz je kladen na aktivní roli uživatelů a potenciálních uživatelů sociálních služeb. Tento způsob plánování zlepšuje dostupnost a kvalitu sociálních služeb. Komunitní plán je výsledkem vyjednávání mezi všemi účastníky. Tím, že je realizován v rámci partnerství všech zapojených subjektů, odpovídá místním potřebám a zajišťuje efektivní využití finančních prostředků.

Komunitní plánování probíhá na úrovni obcí a krajů.[34] Při komunitním plánování na úrovni obce a kraje může terénní sociální pracovník:

- zapojit se jako účastník komunitního plánování, tzn. jako člen pracovní skupiny,
- poskytovat pracovním skupinám informace či poradenství,
- podílet se na přípravě komunitního plánování, doporučovat účastníky (poskytovatele a uživatele) a oslovit pro práci ve skupině uživatele.

C. Prevence

Prevence a zákon o sociálních službách

Zákon o sociálních službách se o sociální prevenci zmiňuje v souvislosti se službami sociální prevence. Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a pro ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Cílem terénních programů jako služeb sociální prevence je vyhledávat a minimalizovat rizika způsobu života osob, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy (§ 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Prevence je tak zaměřena nejen na minimalizaci rizik pro osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou jím ohroženy, ale jejím cílem je také ochrana společnosti.

Na úrovni přímé práce s klientem terénní sociální pracovník realizuje služby, jejichž cílem je prevence ve smyslu prevence sekundární a terciární. Jedná se o prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování a prevenci sociálně rizikových jevů. Terénní programy mají obecně preventivní charakter, ať již z hlediska svých uživatelů, tak společnosti jako celku. Může ale vykonávat také preventivní činnosti, které mají charakter nepřímých aktivit. Terénní sociální pracovník tak může participovat na kampaních, besedách, přednáškách, může distribuovat informační materiály, vystupovat v médiích atd.

Prevence – terminologie

Sociální prevencí jsou aktivity ovlivňující proces socializace a sociální integrace. Dále zahrnuje aktivity zaměřené na změnu nepříznivých společenských a ekonomických podmínek, které jsou považovány za příčiny sociálně rizikových jevů. Efektivita sociální prevence je vždy obtížně měřitelná a lze na ni jen usuzovat.[35]

Situační prevence staví na zkušenosti, že určité druhy sociálně rizikových jevů se objevují v určité době, na určitých místech a za určitých okolností. Úspěšnost situační prevence je vysoká, je však podmíněna adekvátní volbou opatření a finančními a personálními prostředky.

Sociální a situační přístupy se vzájemně doplňují v primární, sekundární a terciární prevenci.[36]

- **Primární prevence** zahrnuje vytváření a zabezpečování optimálních podmínek pro sociální (tělesný, duševní) vývoj jedince a je zaměřena na celou populaci.[37] Zahrnuje především výchovné, vzdělávací, volnočasové, osvětové a poradenské aktivity. Těžiště primární prevence spočívá v rodinách, ve školách a v lokálních společenstvích.[38] Například v rámci protidrogové prevence jde o aktivitu, která si klade za cíl odradit od prvního užití drogy nebo alespoň co nejvíce oddálit první kontakt s drogou.
- **Sekundární prevence** se zabývá rizikovými jedinci a skupinami osob, u nichž je zvýšena pravděpodobnost sociálně rizikových jevů. V protidrogové prevenci jde o předcházení vzniku a rozvoje závislosti u osob, které již drogu užívají. Realizuje se především formou poradenství a léčby.[39]
- **Terciární prevence** má předcházet zhoršování stavu, recidivám a snižovat negativní důsledky sociálně patologických jevů. Je zacílena na jedince či skupiny, u nichž problém již existuje. V oblasti terciární prevence jde o předcházení vážnému či trvalému zdravotnímu

a sociálnímu poškození z užívání drog. Realizuje se především prostřednictvím resocializace, sociální rehabilitace, opatření zaměřených na snížení přenosu infekčních nemocí při injekčním užívání drog.[40]

Prevence sociálně rizikových jevů obecně sleduje cíle:[41]

- předcházet vzniku a dalšímu šíření těchto jevů (např. prevence onemocnění a šíření infekčních onemocnění, prevence majetkové kriminality, prevence ztráty bydlení),
- vytvořit (informační a realizační) prostor pro vlastní aktivity cílové populace v oblasti prevence (beseda o finančních půjčkách upořádaná obyvateli sociálně vyloučené lokality, peer programy apod.),
- co nejvíce eliminovat rizika či příležitosti sociálně deviantního chování (např. vytváření příležitostí pro trávení volného času dětí a mládeže),
- zvýšit odolnost vůči sociálně rizikovým jevům (např. nácvik odmítání drogy).

Zásady efektivního preventivního působení

V zájmu efektivního preventivního působení je doporučeno respektovat zásady:[42]

- Dobrá znalost cílové skupiny.
- Zaměření nejen na cílovou skupinu, ale také na její prostředí (např. u dětí a mládeže i na jejich rodiče, pedagogy).
- Koordinace, aby byla vyloučena duplicita, rozporuplnost v působení.
- Návaznost, kontinuita aktivit.
- Týmová spolupráce expertů z různých oborů.
- Flexibilita v reakci na vzniklé situace.
- Jednání na partnerské úrovni a navození atmosféry důvěry.
- Spojování teoretických informací s realitou (se životem).
- Nezastrašování, zvážení míry nebezpečnosti daného jevu.
- Zaměření na nedostatky v úrovni vnitřní regulace chování (psychosociální trénink, např. naučit se odmítat drogu, asertivní jednání).
- Přiměřenost věku, vzdělání, dovednostem a zkušenostem jedinců.
- Nabídka pozitivní alternativy.
- Důraz na autentičnost.

Nejefektivnější z hlediska účinnosti jsou programy prevence kriminality na místní úrovni.[43]

D. Spolupráce s dalšími organizacemi

Terénní sociální pracovník se v rámci svých nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů neobejde bez spolupráce s dalšími organizacemi a subjekty. Charakter spolupráce je specifický v závislosti na oblasti jeho působení, na tématech, se kterými se setkává, na cílech, o které usiluje, a na celkovém kontextu situace.

Obecné zásady spolupráce jsou popsány v Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce[44] a částečně je oblast zpracována v dalších tématech vzdělávacího kurzu. Terénní sociální pracovník je součástí sociálních sítí, které v zájmu svých klientů během své činnosti buduje a rozvíjí.

Je-li někdo jiný už zapojen do „případu", který je pracovníkovi svěřen, a obvykle tomu tak je (škola, veřejná zdravotní služba, soud, jiní pracovníci, ale také lidé ve společné domácnosti atd.), je třeba ho identifikovat. Jakmile pracovník zjistí, kdo ještě je angažován, je vhodné:

- vyžádat si svolení uživatelů, aby mohl s ostatními mluvit a vysvětlit důvody,
- kontaktovat se s ostatními, aby věděli, že s rodinou někdo (pracovník) pracuje,
- zjistit jejich pojetí problému,
- zjistit, kdo co dělá pro řešení jakého problému, co funguje a co ne,
- navázat vztahy spolupráce,
- zjistit, jaké mají cíle ti, kdo ještě pomáhají,
- zjistit, zda na tom, aby se situace uživatele změnila, nejsou zainteresováni více než on sám.[45]

Konkrétní možnosti spolupráce jsou obsahem kapitoly věnované jednotlivým cílovým skupinám.

Aktivity nutné pro realizaci a rozvoj služby

Tento komplexní a široký soubor činností je základem poskytované služby; jejich podrobný rozbor následuje v kapitolách: Standardy kvality pro terénní sociální práci, Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska metod sociální práce, Úvod do case managementu, Analýza potřeb a Evaluace s aplikací na terénní sociální práci.

A. Z aktivit nutných pro realizaci služby se zaměřujeme zejm. činnost, která **probíhá v přímém kontaktu s osobami z cílové skupiny**, není však součástí přímé práce s uživatelem, neboť v poskytování služby vyústit nemusí, tj. v daném okamžiku není osoba uživatelem služby: **jednání se zájemcem o službu**. Toto jednání může být ve službách sociální prevence velmi specifické, vzhledem k charakteristikám cílové populace, časovým aspektům a dalším principům terénní práce.

Jednání se zájemcem o službu

Jednání se zájemcem o službu je ošetřeno standardem č. 3. Standardů kvality, který stanovuje, že zájemce o službu je před uzavřením dohody seznámen se všemi podmínkami poskytování služby. Pracovník zařízení zjišťuje, co zájemce od služby očekává, a společně pak formulují, jakým způsobem bude (nebo by mohla) poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat. Význam standardu spočívá v tom, že má stavět na schopnosti zájemce rozpoznat, co je a není pro něj dobré. To znamená, že uplatňuje právo zájemce formulovat vlastními slovy, co si přeje za pomoc a jak má tato pomoc vypadat.[46] Přichází-li osoba žádat o ubytování v azylovém domě či o informaci v občanské poradně apod., zdá se, že jednání s takovým zájemcem by nemělo představovat větší problém. Patří-li však mezi charakteristiky terénní práce, že její cílová skupina není v kontaktu s existujícími institucemi, že má poskytovat preventivní prostředky a vyzývat ke změně chování,[47] má sloužit nejen pro cíle jednotlivce, ale také pro ochranu společnosti,[48] jednání se „zájemcem o službu" má také velmi specifický průběh. Na jeho počátku nestojí obvykle aktivita ze strany zájemce, ale nabídka ze strany pracovníka poskytovatele. Existují tři základní **způsoby navazování kontaktu** v terénu:

- **bezprostřední kontakty**: terénní sociální pracovník usiluje o zahájení konverzace s neznámými lidmi z cílové skupiny. Takové jednání vyžaduje dobrou znalost prostředí, cílové skupiny a sociální dovednosti terénního sociálního pracovníka,

- **přirozené kontakty**: vytváří se, zejména stane-li se pracovník v terénu známým, tráví-li čas na místě, kde se cílová skupina koncentruje, pohybuje se ve vyloučené lokalitě apod. Tento způsob navazování kontaktů je časově náročnější než první způsob, ale je snazší tímto způsobem získat důvěru,
- **lavinovité kontakty**: jsou založeny na tom, že je terénní sociální pracovník představen výrazným osobnostem v cílové skupině, kteří jej dále seznamují s příslušníky své party, vrstevníky, sousedy apod. Tento způsob vyžaduje již určitou důvěru mezi oběma stranami.[49]

Je evidentní, že v prvním (příp. i v následujícím) kontaktu při terénní sociální práci často nejde o setkání se zájemcem o službu, ale s příslušníkem cílové skupiny – který o poskytování služby aktuálně zájem nemá, nemá o ní žádné informace, často ani neví, že je něco takového možné, a přesto je mu nabízena. Kontakt pokračuje s těmi příslušníky cílové skupiny, kteří jsou přístupni nabídce, tj. dovolí terénnímu sociálnímu pracovníkovi, aby jim službu představil. Na tyto osoby se již vztahuje kritérium 3.1. Standardů kvality, které stanovuje, že pracovník pověřený jednáním se zájemci o službu by měl mít pro tento účel připraven přehled nabízených služeb a podmínky jejich poskytování. Pracovník a organizace se při tom musí přizpůsobovat zájemci a jeho možnostem. Organizace by měla mít jasno, zda a jak hodlá do tohoto procesu vstupovat a investovat (od oznámení možnosti – existence služby – až po přesvědčování). Kritérium naplnění standardu zní, že uživatelé potvrdí, že znali nabídku služeb poskytovaných zařízením a věděli, za jakých podmínek jsou nabízené služby poskytovány, ještě před uzavřením písemné či ústní dohody. Z podkladů, které jsou zájemci předloženy, musí být zřejmé, že zájemcům o službu jsou sdělovány všechny podmínky o poskytování služeb.[50] Je ovšem obtížné garantovat, nakolik si na popis podmínek služby vzpomenou, což nemusí souviset jen s jejich mentálními schopnostmi, ale také s významem, který tomu připisují. Je-li navíc prostředím, kde jednání probíhá, rušná ulice, schody na nádraží, erotický klub apod., klade taková situace, společně se speciálními charakteristikami terénní práce, zvýšené nároky na dovednosti terénního sociálního pracovníka měla by být posuzována jako specifická. Pracovník pověřený jednáním se zájemci o službu by si měl být vědom toho, že jeho úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout, a že by měl umět uvést konkrétní příklady otázek či postupů. Stanovování cílů uživatelem a facilitace terénním sociálním pracovníkem se řídí obecnými zásadami formulace cílů současné sociální práce (viz např. cílově orientovaný nebo systemický přístup). Osobní cíle uživatele mají vycházet z možností a schopností zájemce o službu. Kritérium 3.4. Standardů kvality dále stanovuje, že „Sociální a zdravotní diagnóza a omezení z ní plynoucí jsou uplatňovány zejména ve fázi, kdy je plánován způsob dosažení stanoveného cíle, připravována strategie omezení rizik atd.“[51]. Medicínské diagnózy, zejm. u sociálních služeb, kde mohou být kontraindikací podmiňující neposkytnutí služby, mají své opodstatnění, „sociální diagnóza“ je však konceptem, který mnozí autoři považují za překonaný.[52] Podle konstruktivistického přístupu je diagnóza postavena na předpokladu, že existuje objektivní problém, že lze dospět k jeho objektivnímu popisu, přičemž pracovník může poznat, co je špatně („patologie“, „nedostatky“, tzn. je také schopen určit, co je „normální“ či „zdravé“), a určuje, co je třeba udělat pro „léčení“ problému. Diagnózu tak obecně považuje za intervencionistickou a lineární.[53] Takové chápání diagnózy je nejen stigmatizující, je také otázkou, jaké má místo v systémech, kde jsou relevantní pouze cíle uživatele služby. Kritéria naplnění standardu zní: Postupy pro jednání se zájemci stanovují, že cíle poskytování služeb jsou určovány na základě přání a potřeb zájemců o službu. Z vnitřních pravidel je zřejmé, že zdravotní či jiné diagnózy neslouží ke stanovení osobních cílů služby, ale postupů, jak dohodnutého cíle dosáhnout

– např. rozdělení osobního cíle do dílčích kroků, stanovení míry a formy podpory za strany zařízení. Existuje zřejmá snaha nepřejímat automaticky diagnózy stanovené předchozím poskytovatelem služeb nebo jinou institucí, zařízení má stanoveno, za jakých podmínek je takto stanovená diagnóza přezkoumávána.[54]

Konečně kritérium 3.5 stanovuje, že informace o službě jsou zájemci o službu poskytovány s ohledem na jeho situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby, a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije, či nikoli. Úkolem pracovníka je hledat optimální způsob dorozumívání s uživatelem ve smyslu formy, délky, jazyka. Pracovník se musí přizpůsobit dorozumívacím možnostem zájemce. Je-li třeba, musí si opatřit tlumočníka. Má udělat vše pro to, aby oficiální úřední formality byly pro uživatele srozumitelné, a musí zajistit věrohodnost naplnění těchto formalit. Stejně jako odpovídá za to, že formality jsou zájemci předloženy v přiměřené a jemu srozumitelné podobě.[55]

B. K činnostem, které mají význam pro rozvoj a realizaci služby a **nemusí být vždy vykonávány v přímém kontaktu s cílovou skupinou**, patří zejména

- evaluace,
- medializace a propagace služby.

Medializace

Práce s médii je efektivní zejména tehdy, pokud lidé, kteří o změně rozhodují, jsou závislí na pozitivním hodnocení veřejnosti. Dalším významem této taktiky je možnost informovat veřejnost o existujících problémech, navrhovaných řešeních a připravovaných projektech.[56]

Důvody pro volbu spolupráce s médii:[57]

- Veřejná diskuse o problému a snaha o nápravu věcí – nejrychlejší a nejúčinnější způsob, jak informovat veřejnost o nějakém problému.
- Politický tlak – politici a veřejně činné osoby si střeží svůj mediální obraz.
- „Jsme v médiích, tedy jsme".
- Získávání prostředků.

Cíle mediálních akcí:[58]

- upozornit veřejnost na problém, který je třeba řešit,
- informovat nebo ovlivnit veřejnost,
- ovlivnit lidi, kteří rozhodují.

Rizika při spolupráci s médii:[59]

- Masmédia mohou uměle vytvořit mluvčí, kteří často vyjadřují pouze své osobní představy.
- Ztráta soukromí klientů.
- Zkreslení informací.
- Nezamýšlené důsledky pro klienty.

Metodické vedení terénních pracovníků

Metodické vedení představuje vysoce odborný servisní mechanismus se složkami pomoci i kontroly, který si klade za cíl podporovat a upevňovat efektivní, kvalitní, kompaktní, jednotné a profesionální poskytování sociálních služeb s důrazem na koncepci a metodiku poskytovatele služby, etické principy a druhové standardy kvality. Metodické vedení je vykonáváno odbornými pracovníky, je založeno na komunikaci a účast na něm je pro vymezený okruh zaměstnanců povinná. V praxi je metodické vedení vymezováno a uplatňováno velmi různorodě, s různým důrazem na pomoc, podporu nebo kontrolní složky a na míru jejich odlišení. Bývá oddělováno nebo naopak spojováno s takovými procesy, jako je celoživotní učení, celoživotní vzdělávání, supervize, kolegiální podpora apod.

Pro potřeby metodického vedení v praxi terénních sociálních pracovníků lze využít různé přístupy, v rámci organizace však musí být jeho vymezení vždy zcela transparentní, včetně hierarchického uspořádání a řídících pravomocí. Výkon metodického vedení, až na výjimky personálně velmi početných organizací, bude realizován spíše v rámci kumulované funkce, mělo by však být zřejmé, že spojením různých funkcí (manažerských, metodických apod.) nedochází k rozšíření mechanismu metodického vedení. Pracovníkům by mělo být jasné, kdy jsou např. supervidováni a kdy metodicky vedeni, i když tyto činnosti vykonává jedna a tatáž osoba. Metodické vedení může obsahovat zejména doporučování vhodných postupů, konzultace, metodickou pomoc, určení čeho a jakými postupy má být dosaženo, kontrolu kvality poskytované služby v rámci organizace, budování kontaktů odborníků k výměně zkušeností a získávání informací, praktické učení apod. Metodické vedení by mělo být odděleno od koordinace, řízení organizace, přímého vlivu na pracovní zařazení, finančního ohodnocení vedených pracovníků apod.

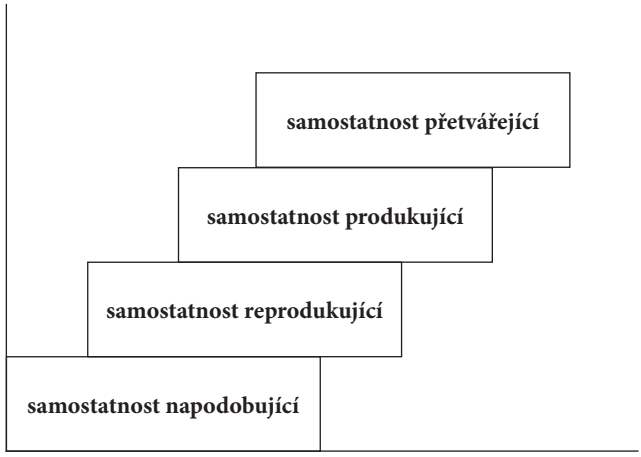
Metodické vedení by mělo být pracovníkům dostupné od nástupu do organizace a mělo by reflektovat přirozený vývoj nově vznikající či rozšiřující se pracovní skupiny, který má obvykle čtyři stupně:

1. stupeň: **orientace:** vstup do nové skupiny provází často nejistota, kterou se někteří příchozí pokoušejí překonat tím, že se snaží převzít situaci do vlastních rukou, někteří zase vyčkávají, pozorují, jak se chovají ostatní, hledají své místo. Lidé při vstupu do nové skupiny mívají sklon být kritičtí, přemýšlí, jak je vidí druzí, hledají u ostatních významné charakteristiky, zjišťují, jaká zde platí pravidla, hledají spřízněné jedince a identifikují ty, o nichž se domnívají, že se s nimi neshodnou.
2. stupeň: **konfrontace a konflikt**: jakmile jsou nastupujícím skupinové normy na pracovišti jasnější, dochází k jejich srovnávání, silnější jedinci se snaží prosadit, získat vliv, hledají spojence. V orientační fázi se často vydává více energie na hledání místa v kolektivu, méně jí zbývá na vlastní činnost. Jakmile se rozvinou spojenectví, dochází ke sporům zaměřeným na to, jak se mají plnit úkoly, jak se co správně dělá. Je-li tým či pracovní skupina dobře vedena, posouvá se na 3. stupeň.
3. stupeň: **konsensus, kooperace, kompromis**: zjištění, že přehnané soupeření poškozuje všechny, vede obvykle k uvolnění, které umožňuje soustředit se na úkol. Může jít ale o určitou „pseudoharmonii", kde je vše podřízeno společnému cíli za cenu rozčarování, netečnosti, začne převládat rutina.
4. stupeň: **integrace osobních potřeb a nároků vyplývajících z úkolu:** pracovní úkoly jsou plněny ustálenými, stereotypními postupy, je proto potřeba poskytovat cílené podněty, uvádějící skupinu do pohybu – nové výzvy, odlišnou dělbu práce apod., je třeba reagovat na to, že noví pracovníci se zdokonalují, rostou, a s tímto potenciálem pracovat.[60]

V rámci metodického vedení pracovníka je možné se zaměřit na jeho:

- Aktivitu.
- Samostatnost.
- Odbornost.
- Schopnost etického rozhodování.
- Socializaci v rámci organizace.
- Znalost a schopnost dodržovat a rozvíjet koncepci a metodiku organizace.

Jednou z podmínek kvalitně prováděné terénní práce je **angažovaný a aktivní** pracovník. V rámci metodického vedení lze s aktivitou pracovníků zacházet s využitím různých postupů, organizačních prostředků tak, aby bylo dosaženo nejvyššího stupně – angažované aktivity. Nižší stupně – aktivita vynucená, aktivita navozená a aktivita nezávislá[61] mají být v rámci metodického vedení rozpoznány a usměrňovány. Z hodnotné aktivity vyrůstá **samostatná** práce pracovníků, tj. relativně nezávislá na cizí pomoci a vnějším vedení. Samostatná práce neznamená volnou a neřízenou práci, ale takovou činnost, kdy je pracovník schopen volit adekvátní pracovní tempo, plánovat, rozhodovat v rozsahu svěřených pravomocí a schopností a přebírat za tato rozhodnutí odpovědnost. Při metodickém vedení je třeba brát v úvahu hledisko postupnosti a kvalitativně i kvantitativně rozrůzněné stupně samostatnosti:[62]



Pracovník pověřený metodickým vedením by v ideálním případě měl být členem výběrové komise, v každém případě by se však měl podílet na zácviku nových pracovníků, který je podle dokumentu Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe[63] ukazatelem péče věnované zařízením tomu, aby žádané přístupy a postupy v poskytování služeb byly náležitě praktikovány všemi členy týmu. Výsledkem stanovení pravidel pro zaškolování má být snadná kontrola, že se nezapomene na nic důležitého, co by měl nový pracovník vědět. Zácvik a podrobné instrukce potřebují i dobrovolníci, kteří pracují v přímém kontaktu s uživateli. **Socializace v rámci organizace** neprobíhá jen na počátku pracovního vztahu k poskytovateli

služby, ale v této fázi je třeba věnovat pracovníkům zvýšenou pozornost. Adaptační program je procesem, ve kterém se nový zaměstnanec stává plnohodnotným pracovníkem organizace. Může mít různou podobu, která by měla citlivě reagovat na podmínky a specifika organizace, nikoli tedy stanovena zvenčí, ale zpracována za přispění všech pracovníků, případně, podle Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe,[64] i uživatelů služby.

V každém případě jsou důsledky nástupu pracovníka do organizace nerovnoměrné – pracovník je „zasažen" mnohem výrazněji, změna nebo nástup do prvního zaměstnání představuje v jeho životě výraznější zvrat než pro organizaci, kde je pracovník jen jedním z článků celého mechanismu. Existuje řada metod, které může organizace v adaptačním procesu využívat, ať jde o „stínování" zkušenějších pracovníků, náslechy, koučování, mentorování, „job rotation" (střídání pracovišť), výcvikové semináře, kroužky kvality atd. Socializace v rámci organizace zahrnuje také „přijetí" **jejího poslání, koncepce, metodiky, vnitřních předpisů** pracovníkem a souvisí se zvyšováním jeho **odbornosti**. Učební procesy v rámci zaměstnávajících organizací a mimo ně bývají nazývány jako „učení vztahující se k práci". Jejich předmětem je obsah a struktura práce. V tomto učení bývá využíváno různých metod, příkladem může být:

- **vyučování a koučování** – uplatňované individuálně nebo skupinově je prostředkem k předávání dovedností v souladu s pracovním procesem a principy služby,
- **kroužky kvality** – metoda určená k zapojování zaměstnanců do procesu řešení problémů (etických, dilematických situací apod.),
- **učební semináře** – zaměřují se na řešení vnitřních problémů organizace spojených s poskytováním služby (např. zavádění standardů kvality, změna metodiky poskytování služby), na získávání specializovaných dovedností a schopností (např. práce na individuálním plánu, „síťování") a na zlepšení produktivity práce (time management atd.). Učení se zaměřuje zejm. na dovednosti přímo potřebné pro poskytování služby,
- **učení založené na zakázkách** – je didakticky a metodicky vedeno s důrazem na orientaci na uživatele a jeho „zakázku" – zakázky jsou plánovány, realizovány a hodnoceny uceleným způsobem podle předem stanovených kriterií.[65]

V rámci metodického vedení lze pracovat nejen s jednotlivcem, ale také se skupinou pracovníků. Skupinová práce v úkolových skupinách přináší výhody i nevýhody podobné jako ve skupinách využívaných v sociální práci na pomoc uživatelům (blíže viz kapitola Terénní sociální práce s vybranými cílovými skupinami z hlediska metod sociální práce). Sociální pracovník, který se metodickým vedením zabývá, může využívat poznatků z celoživotního vzdělávání, skupinové partnerské výuky, stále se rozšiřujících zdrojů poznatků o koučování, tutoringu, teambuildingu; je však třeba mít na paměti, že každá skupina není týmem (a velká část skupin na pracovištích sociálních služeb jím není). Skupinové aktivity mohou metodické vedení obohatit o zdravé sociální a komunikační vztahy na pracovišti. Skupiny mohou těžit z možnosti spolupráce a dělby práce při řešení problému, ze sdílení názorů a zkušeností, ze vzájemné podpory a pomoci, skupina také produkuje společnou odpovědnost.[66] Ať se skupiny metodického vedení zabývají řešením konkrétní situace („případu" některého z pracovníků), nebo etickým problémem či provozní záležitostí, je účelné podporovat co největší míru participace pracovníků na řešení a následném rozhodnutí, chce-li metodický vedoucí dosáhnout identifikaci se stanoveným postupem. Práce na problému, tématu či učení musí mít určitou strukturu:

- vymezení tématu, problému a jeho pojmenování,
- shromáždění potřebných údajů, které se týkají problému, a pojmenování vztahů mezi nimi,

- vytvoření návrhů řešení a nalezení kriterií, kterými bude hodnocena jejich účinnost, úspěšnost při řešení problémů apod.,
- evaluace možných řešení založená na kriteriích hodnocení,
- vytvoření doporučení – návrhu, předložení ke schválení, implementace,
- hodnocení výsledků implementace.

V některých situacích je horizontální a vertikální diskuse na pracovišti možná a užitečná, zejména jde o případy, kdy lze mít na jevy, fakta, problémy různé názory, jde-li o hodnotové postoje, jde-li o to, seznámit se s novými poznatky a zkušenostmi při vytváření vlastních názorů a jejich obhajobě.[67] V některých situacích však diskuse není užitečná, jde-li např. o objektivně nesporná fakta, která je třeba akceptovat, nebo normy, proti nimž nelze vznášet námitky. Pracovníkům by mělo být zcela jasné, kdy a o kterých věcech je možné v organizaci diskutovat.

Hodnocení pracovníků a zpětná vazba

Součástí metodického vedení je také poskytování **zpětné vazby a hodnocení práce.** Weihrich a Koontz zformulovali následující principy hodnocení:

- kritičnost má negativní dopad na dosahování cílů,
- pochvala má malý účinek,
- konkretizace cílů zvyšuje výkonnost,
- kritické hodnocení vede k defenzivě a snižuje výkonnost,
- týmové formulování vede ke zvýšení výkonnosti,
- projednávání cílů a zvýšení výkonnosti nemá být spojováno s projednáváním zvýšení platu,
- formulování cílů hodnoceným činí vyšší výkonnost pravděpodobnější, než když je cíl hodnocenému určen.[68]

Metodický vedoucí by si při hodnocení pracovníka měl být těchto principů vědom, stejně jako skutečnosti, že jeho posouzení bude vždy subjektivní. Metodický vedoucí hodnotí pouze takové výsledky, schopnosti, dovednosti, které mu byly k hodnocení svěřeny, a usiluje o to, aby zhodnocení bylo akceptováno jako spravedlivé a motivující. Věcný i vztahový aspekt komunikace však vždy může sehrát svou, ať už pozitivní, či negativní, roli. Oblasti hodnocení pracovníků mohou být v zásadě tři:

- **výstupy**, tj. výkon, výsledek, např. naplnění zakázky uživatele, počet kontaktů,
- **vstupy**, tj. často kompetence, ale také vše ostatní, co pracovník do své práce vkládá, např. zkušenosti,
- **proces**, tj. hodnocení přístupu pracovníka k různým zadáním, úkolům, jde o střední článek mezi vstupy a výstupy – jak se pracovník chová při práci.

Metodický vedoucí poskytuje pracovníkům **zpětnou vazbu.** Její základní funkcí je kontrola realitou. Aby tato kontrola byla efektivní, je třeba:

- zajistit permanentní zpětnou vazbu; zpětná vazba může přicházet **z různých stran** a být **permanentní** (tedy ne občasná),
- **informovat pracovníka o jeho chování**; chování nemá být hodnoceno ve smyslu „dobře-špatně" nebo interpretováno. Tyto prvky ve zpětné vazbě jsou manipulativní, vyvolávají závislost, vysvětlování, obhajování, obranu,

- **popisovat chování**, a to chování, které se hodnotícímu líbí, nebo se zdá nepřiměřené. Cílem není pracovníka změnit nebo převychovat,
- **poskytovat specifické informace**, nikoli zobecňující tvrzení.

Zpětnou vazbu naopak může problematizovat:

- neoddělení zpětné vazby od otázek (snižuje jednoznačnost sdělení),
- „sendvič", tj. obklopení negativního sdělení, které je jádrem zpětné vazby, pozitivním. Taková zpětná vazba deformuje sdělení tím, že umenšuje význam a váhu negativní informace, snižuje váhu čehokoliv pozitivního, protože to se stává „fintou" ke sdělení negativ. Dobré přijetí zpětné vazby lze zajistit efektivnějšími způsoby, které jsou založeny na tom, že vedle výchozího stavu je formulována cílová představa (výsledku) a společně se hledají cesty, jak k ní dospět.[69]

Specifické formy terénní sociální práce – asistent policie

V terénní sociální práci se vyděluje specifická pozice, která prochází vlastním vývojem a řídí se vlastní metodikou. V roce 2002 byl rozkazem policejního prezidenta č. 181 ze dne 14. listopadu 2002 ustaven tým „LICHVA" při Úřadu služby kriminální policie a vyšetřování Policejního prezidia ČR, který pracoval do března 2003. Problematika potírání lichvy se přesunula do kompetence jednotlivých policejních správ. Výsledkem práce týmu „LICHVA" bylo vypracování metodického pokynu ředitele Úřadu služby kriminální policie a vyšetřování Policejního prezidia ČR k potírání trestné činnosti lichvy v sociálně vyloučených komunitách. Tento metodický pokyn má představovat návod aplikovatelný a prakticky využitelný v rámci všech správ Policie ČR.

V roce 2003 Ministerstvo vnitra a Policie ČR správy Severomoravského kraje využili možnosti spolupracovat při řešení problematiky lichvy s občanským sdružením Vzájemné soužití v Ostravě a společně realizovaly projekt „Asistent Policie ČR pro potírání lichvy v sociálně vyloučených romských komunitách", který byl zahájen v březnu 2003. Financován byl z prostředků Rady vlády pro záležitosti romské komunity Úřadu vlády ČR. Funkce (romského) asistenta policie byla v rámci tohoto projektu navržena jako mechanismus, který by Policii ČR usnadnil kontakt s menšinovou komunitou. Úkolem asistentů policie byla zejména intenzivní a systematická práce s oběťmi lichvy, zprostředkování kontaktů obětí a svědků s Policií ČR, zlepšování informovanosti občanů z romské komunity o rizicích spojených s lichvou a informování členů komunity o možnostech, které jim spolupráce s policií v problematice lichvy nabízí. Za intenzivní spolupráce policejní skupiny a asistentek policie mohou policisté trestnou činnost lichvy podstatně lépe vyhledávat. Asistentky využívají možnosti přímého přístupu do komunity, jsou v ní dobře známy a vstřícně přijímány. Asistentky iniciativně pomáhají Policii ČR při vytypování osob ochotných přispět k objasňování lichvy v romské komunitě. Zároveň poskytují podporu osobám spolupracujícím s policií a významně napomáhají zajišťování bezpečí rodin obětí lichvy. Zejména díky jejich přispění dokáže policie lépe získávat důležitá svědectví obětí, které teď přistupují ke spolupráci s policií s mnohem větší důvěrou, než tomu bylo doposud. Díky asistentkám policie se také zlepšila informovanost občanů z romské komunity o rizicích spojených s lichvou.

Policejní skupina pro potírání lichvy byla postupně transformována na tzv. *minitýmy pro práci s romskou komunitou*, které jsou tvořeny policisty, asistenty policie, resp. terénními sociálními pracovníky a zástupci občanských sdružení. Vedoucí jednotlivých minitýmů se

pravidelně setkávají s asistenty policie, konzultují a řeší aktuální problémy. Od ledna 2004 byli asistenti policie začleněni do systému terénní sociální práce pod vedení romské poradkyně při Magistrátu města Ostravy. Jejich práce je zaměřena na řešení všech kriminogenních faktorů, rizikových a patologických jevů spojených s životem romské menšiny v Ostravě.

Na přelomu roku 2003/2004 připravilo Ministerstvo vnitra ČR ve spolupráci s Okresním ředitelstvím Policie ČR Cheb rámcový záměr projektu asistenta policie, který umožnil na základě zkušeností aplikovat mechanismus asistentů policie v Chebu a který Policii ČR nabízí efektivnější řešení problematiky dětské prostituce, drog, kuplířství a dalších rizikových jevů v sociálně vyloučených lokalitách v regionu.[70]

Od r. 2006 byl projekt asistenta policie rozšířen do Brna, kde je partnerem Vzájemného soužití Drom, romského střediska. Další projekt asistenta policie byl zahájen v lednu 2007 v Plzni. Realizátorem je Člověk v tísni, spol. při ČT, o. p. s., a plzeňská policie. Od podzimu roku 2006 funguje také projekt v Karviné. Asistenty policie zaměstnává příspěvková organizace magistrátu města Sociální služby Karviná.[71]

Klíčovým dokumentem pro práci asistentů policie v sociálně vyloučených lokalitách je *Národní strategie pro práci Policie České republiky ve vztahu k národnostním a etnickým menšinám* (přijata vládou 22. ledna 2003, dále jen „Strategie") a její aktualizace z ledna 2006 *Strategie práce Policie CR ve vztahu k menšinám pro léta 2006 až 2007*. Ustavení funkce asistenta Policie ČR vychází ze zkušeností v zahraničí a českých projektů v Ostravě a Chebu.

Systémový preventivní přístup Policie ČR ve vztahu k menšinovým skupinám obyvatel je zajištěn zřízením styčných důstojníků pro problematiku menšin při krajských správách Policie ČR, kteří společně se svými pracovními skupinami sestavují plány činnosti Policie ČR ve vztahu k menšinám. Styčný důstojník je policistou specializovaným na problematiku menšin, který působí jako zprostředkovatel kontaktu a komunikace mezi menšinami a Policií ČR. Asistuje také při řešení případných konfliktů a závažných deliktů. Mechanismus asistenta policie doplňuje toto opatření v rizikových lokalitách. Služba asistenta policie vychází z principu moderního pojetí policejní práce jako služby veřejnosti, tzv. *community policing*, která předpokládá, že odpovědnost za zachování bezpečnosti v lokalitě nezáleží jen na policii, ale také na aktivním přístupu veřejnosti a jejích zástupců (samosprávy, nevládních organizací atd.). Během realizace pilotních projektů se asistent policie vyprofiloval jako sociální služba, realizovaná podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, konkrétně služba sociální prevence – terénní programy (§ 69), resp. v rámci sociálního poradenství (§ 37). Činnost asistentů Policie ČR je také v souladu s vyhláškou č. 505/2006 ze dne 15. listopadu 2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, včetně Standardů kvality sociálních služeb v ní obsažených.

Metodika činnosti asistenta policie popisuje základní postupy práce všech subjektů, které se na fungování mechanismu asistenta policie podílejí – tj. poskytovatele služby (zaměstnavatele asistentů policie), Policie ČR i asistentů. Jejím záměrem je vést její uživatele k naplňování výše zmíněných standardů kvality sociálních služeb. Metodika se má stát výchozím materiálem pro budoucí zpracování typových standardů služby asistenta policie, které budou čerpat z využívání této služby v praxi, a je také v souladu s Metodickou příručkou pro výkon terénní sociální práce.

Poslání služby asistenta policie

Posláním služby asistenta policie je napomoci eliminaci kriminality a sociálně patologických jevů v sociálně vyloučených lokalitách, a to jak kriminality, při níž se jejich obyvatelé stávají oběťmi trestné činnosti, tak i kriminality, kterou sami páchají. Cílem služby asistenta policie

je zejména usnadnit obyvatelům sociálně vyloučených lokalit kontakt a komunikaci s policií. Mechanismus asistenta policie je chápán jako samostatná modifikace terénní sociální práce.

Ve vztahu ke klientům asistent policie zejména:

- zprostředkuje kontakty obětí a svědků trestné činnosti s Policií ČR,
- informuje obyvatele lokality o rizicích spojených s latentní kriminalitou,
- vysvětluje obětem závažnost dané situace a také možnosti spolupráce s policií při řešení konkrétního problému,
- pomáhá policii při orientaci v sociálně vyloučených lokalitách,
- poskytuje podporu osobám spolupracujícím s policií.

Služba asistenta policie je dostupná klientům bez ohledu na rozdílnosti věku, pohlaví, rasy, původu, náboženské a sexuální orientace, řeči, handicapu a socioekonomického postavení. Úkolem asistenta policie je trvale monitorovat situaci obyvatel sociálně vyloučených lokalit a dle aktuální potřeby jim nabízet poradenství a pomoc. Zaměřuje se nejen na práci s uživateli, kteří ho o pomoc sami požádají, ale i na vyhledávání osob (depistáž), které se staly oběťmi či svědky trestné činnosti. Asistent policie pracuje v terénu naprosto transparentně, tzn. v lokalitách, v nichž se pohybuje, i mezi klienty je od počátku zcela jasně známo jeho poslání, cíle a možnosti. Asistent policie, stejně jako každý terénní sociální pracovník, nikdy nepůsobí v utajení.

Doporučené pracovní postupy a specifika této formy terénní sociální práce jsou obsaženy v *Metodice činnosti asistenta Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách*, která je návodem postaveným na dosavadní praxi fungování a využívání asistentů policie v ČR. Práce na kvalitě služby asistenta policie není ukončeným procesem završeným vytvořením uvedeného metodického materiálu, ale musí být součástí každodenní práce těch, kteří se na fungování této služby podílejí.[72]

Shrnutí

V příspěvku jsou prezentovány kompetence terénních sociálních pracovníků tak, jak je formuluje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 v platném znění a Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Podrobněji se text zaměřuje na témata, která nejsou předmětem samostatných kapitol, tj. zejména dojednávání, mapování, koordinace a iniciace změn, opatření v oblasti prevence, metodické vedení terénních pracovníků. V závěru je stručně popsána specifická forma terénní sociální práce – práce asistenta policie, který má napomáhat eliminaci kriminality a sociálně patologických jevů v sociálně vyloučených lokalitách.

Poznámky

[1] Není-li uvedeno jinak, je autorkou Dana Nedělníková.

[2] Zákon o sociálních službách.

[3] Haines (1975).

[4] Specht, Courtney (1995).

[5] Hardcastle, Powers, Venocur (2004: 7).

[6] Rada Evropy, Výbor ministrů, Doporučení (2001).

[7] Nedělníková (2006).

[8] Rhodes (1999).

[9] Standardy (2002).
[10] Zavádění (2002).
[11] Rhodes (1999).
[12] Nedělníková (Ed.) (2007).
[13] Hardcastle, Powers, Venocur (2004).
[14] Zavádění (2002).
[15] Zavádění standardů (2002).
[16] Zavádění (2002).
[17] Zavádění (2002).
[18] Musil (2004).
[19] Zpracováno Alicí Gojovou.
[20] Metodická příručka (2007).
[21] Hardcastle, Powers, Wenocur (2004).
[22] Zdůrazňuje koncept člověka v prostředí.
[23] Netting, Kettner, McMurtry (1993).
[24] Schuringa (2007).
[25] Schuringa (2007).
[26] Schuringa (2007).
[27] Hardcastle, Powers, Wenocur (2004).
[28] Hardcastle, Powers, Wenocur (2004).
[29] Hardcastle, Powers, Wenocur (2004).
[30] Schuringa (2007).
[31] Kirst-Ashman, Hull (1997), Johnson (1992).
[32] Rothman, Sager (1998).
[33] Stuchlík (2001).
[34] Z § 95, písm. d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyplývá kraji povinnost zpracovat střednědobý plán rozvoje sociálních služeb.
[35] Prevence (2007).
[36] Prevence (2007).
[37] Hubáčková (2005).
[38] Prevence (2007).
[39] Prevence (2007).
[40] Prevence (2007).
[41] Hubáčková (2005).
[42] Hubáčková (2005).
[43] Prevence (2007).
[44] Nedělníková (Ed.) (2007).
[45] Berg (1992).
[46] Zavádění (2002).
[47] Rhodes (1999).
[48] Zákon č. 108/2006 Sb.
[49] Rhodes (1999).
[50] Zavádění (2002).
[51] Zavádění (2002: 33).
[52] Zastrow (1989).
[53] Goolishian, Anderson (1988).
[54] Zavádění (2002).
[55] Zavádění (2002).
[56] Netting, Kettner, McMurtry (1993).
[57] Vašků (2007).

[58] Vašků (2007).
[59] Vašků (2007).
[60] Hermochová (2006).
[61] Maňák, Švec (2003).
[62] Maňák, Švec (2003).
[63] Zavádění (2002).
[64] Zavádění (2002).
[65] Descy, Tessaring (2002), upraveno.
[66] Maňák, Švec (2003).
[67] Maňák, Švec (2003).
[68] Hroník (2006).
[69] Hroník (2006).
[70] Usnesení vlády České republiky č. 218 (2004).
[71] Metodika (2007).
[72] Metodika (2007).

Použité zdroje informací

Anderson, H., Goolishian, H. A. 1988. *Human systems as linguistic systems: Preliminary and evolving ideas about the implications for clinical theory. Family Process*.

Berg, K. I. *Family Preservation (Posílení rodiny).* 1991. London: BT Press. V překladu Ivana Úlehly. 1992. Písek.

Haines, J. 1975. *Skills and Methods in Social Work.* London: Constable.

Hardcastle, D. A., Powers, P. R., Wenocur, S. 2004. *Community Practice. Theories and Skills for Social Workers.* New York: Oxford University Press.

Hermochová, S. 2006. *Teambuilding.* Praha: Grada.

Hroník, F. 2006. *Hodnocení pracovníků*. Praha: Grada.

Hubáčková, J. *Objasnění některých pojmů.* 2005. Online: http://www.zkola.cz/zkedu /zaskolou/socialnepatologickejevyajejichprevence/ socialnepatologickejevyajejichprevenceobecne/12342.aspx.

Johnson, L. 1992. *Social Work Practice.* Boston: Allyn and Bacon.

Kirst-Ashman, K. K., Hull, G. F. 1997. *Generalist practice with organizatons and communities.* Chicago: Nelson-Hall Publisher.

Metodika činnosti asistenta Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách. 2007. Praha: MV.

Musil, L. 2004. *„Ráda bych Vám pomohla, ale…" Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman.

Nedělníková, D. (ed.) *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. 2007. Ostrava: MPSV.

Nedělníková, D. 2006. *Terénní sociální práce a terénní sociální služba.* In: Workshop „Kam kráčí terénní sociální práce?" Projekt „Podpora vytváření systému terénní sociální práce – vytvoření metodických příruček". Ostrava: MPSV.

Netting. F. E, Kettner, M. P., McMurtry, S. L. 1993. *Social Work Macro Practice.* New York: Longman.

Prevence kriminality. 2007. Online: http://www.mvcr.cz/prevence/system/pojmy/1.1.htm.

Rada Evropy, Výbor ministrů. *Doporučení (2001) 1 o sociálních pracovnících.* 17. ledna 2001, 737. Schůze náměstků ministrů.

Rothman, J., Sager, J. S. 1998. *Case Management. Integrating Individual and Community Practice.* Boston: Allyn and Bacon.

Schuringa, L. 2007. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj.

Specht, H., Courtney, M. E. 1995. *Unfaithful Angels: How Social Work Has Abandoned It´s Mission*. New York: The Free Press.

Stuchlík, J. 2001. *Asertivní komunitní léčba a case management*. Praha: Fokus books.

Usnesení vlády České republiky ze dne 10. března 2004 č. 218 ke Zprávě o výsledcích činnosti pracovního týmu pro potírání lichvy v sociálně vyloučených romských komunitách.

Vašků, V. 2007. *Jak spolupracovat s médii. Praktický manuál pro neziskové organizace.* Praha: Econnect. Online: http://press-servis.ecn.cz/manual/proc-spolupracovat-s-medii/.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zastrow, Ch. 1989. *The Practice of Social Work.* Chicago: The Dorsey Press.

Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. Praha: MPSV. 2002.

Doporučené zdroje informací

Berg, K. I. 1991. *Family Preservation* (Posílení rodiny). London: BT Press. V překladu Ivana Úlehly. 1992. Písek.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Metodika činnosti asistenta Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách. 2007. Praha: MV.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2002. Praha: MPSV.

STANDARDY KVALITY PRO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI

Rostislav Maceček

Cílem tohoto textu je představit čtenářům některé oblasti standardů kvality sociálních služeb se zaměřením na standardy procedurální. Příspěvek je seznámením s „kvalitou sociálních služeb" a dalšími základními pojmy zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., a to nejen z hlediska legislativního, ale také etického.

Základní zásady a pojmy

Význam terénní sociální práce neustále roste a se zvětšujícím se důrazem na sociální inkluzi uživatelů sociálních služeb a přenesení co největšího objemu těchto služeb do přirozeného prostředí uživatele můžeme předvídat, že poroste i nadále. Výkon činnosti terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků vnímáme bezesporu jako důležitou součást poskytování sociálních služeb. Tito pracovníci jsou tedy stejně jako všichni pracovníci poskytující sociální služby povinni dodržovat všechny právní normy a zásady, které jsou v této oblasti platné. V první řadě je to zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. (dále ZSS), který jasně vymezuje způsoby poskytování sociálních služeb, jejich cíl a jejich smysl, a vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí vybraná ustanovení zákona o sociálních službách (dále vyhláška). Zákon stanoví mimo jiné druhy sociálních služeb a způsoby poskytování těchto služeb.

V § č. 2 ZSS jsou vymezeny základní zásady poskytování sociálních služeb:

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnutých sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

V základních zásadách poskytování sociálních služeb se odráží změna filozofie poskytování sociálních služeb s důrazem na změnu v přístupu k uživatelům služeb. Významným způsobem se zvyšuje podíl uživatelů služeb na stanovování osobních cílů, kterých chtějí prostřednictvím poskytované služby dosáhnout, a také na plánování a následné realizaci procesu poskytování služeb, které by mělo vést k naplňování těchto cílů. Uživatelé služby jsou pak podporováni a motivováni k tomu, aby byli v procesu samotného poskytování služeb co možná nejaktivnější, a jsou také podporováni k rozvoji samostatnosti a převzetí zodpovědnosti za svůj život. Současně se velmi důrazně posiluje rovnoprávné postavení všech účastníků tohoto procesu.

Takto vymezený přístup k sociálním službám bychom měli mít stále na paměti a naši činnost mu zcela přizpůsobit. Zjednodušeně by se dalo říci, že tyto zásady nám ukládají povinnost vykonávat naši práci odborně a bezpečně a současně dbát na zachování lidské důstojnosti

a lidských práv uživatelů služby. Naše činnost dále musí směřovat k tomu, aby sociálně nepříznivou situaci, ve které se uživatelé služby nacházejí, dokázali řešit v nejvyšší možné míře vlastními silami a nestali se na poskytování sociálních služeb závislými.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb upravují § 88 a 89 ZSS. V § 89 jsou stanoveny podmínky pro možné omezení pohybu osob, se kterými však v terénní sociální práci nepřicházíme do kontaktu. V textu se budeme věnovat pouze § 88 ZSS.

Poskytovatelé sociálních služeb jsou podle § 88 povinni:

a) zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,

b) informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,

c) vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,

d) zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

e) zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,

f) plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,

g) vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b),

h) dodržovat standardy kvality sociálních služeb,

i) uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3.[1]

Všechny povinnosti poskytovatelů sociálních služeb jsou velmi úzce spjaty se standardy kvality, a to především se standardy procedurálními, které si v tomto textu přiblížíme. Lze tedy tvrdit, že ten, kdo naplní kvalitu služeb podle standardů kvality, také splní povinnosti poskytovatele sociálních služeb.

Kvalita služeb

Pokud mají být námi poskytované služby odborné, bezpečné a mají dodržovat všechny výše uvedené zásady, musí být také kvalitní.

Slovo kvalita se odvozuje od latinského „qualis“ = jaký, to znamená jaké povahy (odtud také jakost). Zjednodušeně by se dalo říci, že se ptáme na to, jaké by měly být výrobky (služby), aby byly takové, jaké chceme, aby uspokojovaly naše potřeby a abychom s nimi byli spokojeni. Kvalita je tedy poměrem mezi výkonem a očekáváním a v ideálním případě jsou tyto dvě veličiny shodné a Q=1. Q = O/V

Cvičení: *Představte si, že kupujete automobil nebo pračku. Jaké by tyto výrobky měly být, abyste s nimi byli spokojeni, jinými slovy, aby byly kvalitní? Co mají tyto vlastnosti společného se sociální službou?*

Stejně tak, jako požadujeme určitou kvalitu u produktů materiálních, požadujeme kvalitu i u služeb (pokud by nám číšník v restauraci místo objednaného řízku přinesl krupici na špinavém talíři, patrně bychom o tomto zařízení netvrdili, že je kvalitní).

Sociální služby však mají na rozdíl od komerční sféry několik významných odlišností. Jsou to:

- financování z veřejných zdrojů, především prostřednictvím dotací ze státního rozpočtu a rozpočtu jednotlivých samosprávných celků (krajů, obcí atd.),
- závislost na politických rozhodnutích,
- vazba na legislativu (zákony),
- častá intimní povaha těchto služeb, tedy to, že služba se odehrává často v rámci osobního vztahu mezi poskytovatelem služby a jejím uživatelem a nezřídka přímo zasahuje do jejich života,
- provázanost se sítěmi, které existují v místní komunitě (např. rodina),
- významná úloha rodiny či jiných neformálních společenství,
- etická a hodnotová dimenze, tedy fakt, že poskytování služby má i rozměry, které přesahují do lidských práv a svobod jiných lidí a jsou poskytovány v rámci obecně respektovaných morálních zásad.[2]

K tomu, abychom mohli kvalitu náležitě posoudit, potřebujeme znát očekávání příjemců produktů a pak také možnosti, jak se nejlépe dají tyto produkty vyrobit, tedy vyjádření výrobců. To, jak dobře určitý produkt „vyrobíme" v sociálních službách, určujeme podle vyjádřeného očekávání potřeb uživatelů, názoru odborníků a názoru poskytovatelů sociálních služeb. Funkčnost takové služby se pak zjišťuje na příkladech dobré praxe a děje se tak pomocí standardů a kritérií.

Standardy kvality sociálních služeb

V České republice v podstatě nebyla až do nedávna kvalita sociálních služeb sledována a nebyla stanovena jejich kritéria. Teprve v souvislosti s přípravou nového zákona o sociálních službách byly v roce 2002 Ministerstvem práce a sociálních věcí publikovány Standardy kvality sociálních služeb. Byly vytvořeny ve spolupráci s uživateli i poskytovateli sociálních služeb. Kromě toho, že do nich byly převedeny i obecné modely hodnocení kvality, byly při jejich tvorbě využity také zkušenosti se standardy kvality sociálních služeb některých evropských zemí (zejména Velké Británie). Jejich cílem je shrnout to, co se obecně očekává od dobré sociální služby, popisují „dobrou praxi".

Dobrou praxí rozumíme souhrn odborných postupů, přístupů a metod. Vychází z důkladných znalostí problematiky vztahující se k dané oblasti. Výsledkem dobré praxe je taková služba, o níž by zúčastněný člověk mohl říci: *Tuto službu bych v případě nutnosti využil sám, sem bych se nerozpakoval umístit své dítě či svého rodiče.*[3]

Standardy kvality sociálních služeb vznikaly také na základě společenského a politického zadání. Společenským a politickým zadáním rozumíme taková kriteria (požadavky), která se promítla do obecného cíle sociálních služeb a do zásad, které standardy musí naplňovat. Patří sem např. zachování lidské důstojnosti, aktivní působení, rozvoj samostatnosti, motivace

a posilování sociálního začleňování, tedy to, co jsme již uvedli v úvodu tohoto textu. Je to tedy snaha o to, aby prostřednictvím služby byl uživatel motivován k aktivnímu přístupu k řešení své situace, ale současně je povinností poskytovatele služeb respektovat jeho důstojnost (schopnosti a možnosti, kulturní zvyky, svobodné rozhodnutí, jeho osobní cíle a přání atd.).

Standardy kvality platí pro všechny druhy a typy služeb. Z toho důvodu jsou formulovány obecně. Řadu pravidel, které standardy vyžadují, si poskytovatelé služeb vymezují sami a mají při tomto vymezení značnou volnost (poslání, vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem, individuální plánování s uživatelem služby atd.). Jejich pravidla však musí být v souladu s principy obsaženými ve standardech.

Standardů je celkem 15 a jsou rozděleny do tří skupin:

- **Procedurální standardy č. 1–8 s**tanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou postupy pro podávání stížností, pravidla proti střetu zájmů apod.
- **Personální standardy č. 9–10** se věnují personálnímu zajištění služeb. Kvalita služby je přímo závislá na pracovnících – na jejich dovednostech a vzdělání, vedení a podpoře, na podmínkách, které pro práci mají. Tyto standardy také vyžadují, aby měl poskytovatel písemně upraveny způsoby odměňování pracovníků, plán jejich dalšího rozvoje, jejich podporu prostřednictvím supervize a mnoho dalšího.
- **Provozní standardy č. 11–15** definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na časovou dostupnost, technickou zabezpečenost služeb a také na vymezení nouzových a havarijních situací a na celkový budoucí rozvoj poskytovatele služby.[4]

Každý standard je dále rozdělen do podrobných kritérií. Tato kritéria slouží pro zpřesnění daného standardu, který podrobně popisují. Nejdůležitější vlastností kritérií je ale to, že jsou měřitelná, takže podle stupně jejich naplnění můžeme určit, jak je poskytovaná služba kvalitní.

Standardy kvality tedy vymezují 15 oblastí, dá se také uvažovat o 15 úhlech pohledu, ze kterých pozorujeme a hodnotíme jednotlivé sociální služby. Tyto oblasti jsou vymezeny zákonem a všichni aktéři služeb – zadavatelé, poskytovatelé i uživatelé – mohou a doufám, že v budoucnosti také budou, dodržování standardů a jejich jednotlivých kritérií vyžadovat. Poskytovatelé služeb pak mohou zlepšováním svých služeb v jednotlivých kritériích standardů zvyšovat kvalitu svých služeb a poměrně přesně identifikovat oblasti, ve kterých jsou jimi poskytované služby na vynikající úrovni, a také oblasti, ve kterých ještě mají rezervy. Proces implementace standardů kvality do jednotlivých služeb je poměrně náročný, ale výsledkem by měly být sociální služby, které jsou jednoznačně kvalitní. V těchto intencích probíhají také inspekce kvality sociálních služeb. Inspekce tedy kontrolují kvalitu služby z výše zmíněných zorných úhlů, kontrolují službu ve všech jejích kritériích, která jsou vymezena vyhláškou č. 505/2006 Sb.

Obsah standardů kvality sociálních služeb

Standardy procedurální

Standardy procedurální vymezují vztah mezi poskytovateli a uživateli sociálních služeb.

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Cílem tohoto standardu je vytvořený veřejný závazek, kterým se zavazujeme poskytovat sociální službu, a způsob, jak informujeme veřejnost o naší službě. Poskytovatel služby je povinen určit si své poslání, tedy to, proč vlastně právě tento druh sociální služby dělá. Dále si musíme vymezit okruh osob, jinými slovy cílovou skupinu osob, pro které jsou naše služby určeny, a to, co jsou cíle naší činnosti. Tedy stav, kterého chceme dosáhnout prostřednictvím výkonu sociální služby. Jsme také povinni znát a veřejně uvádět zásady (principy), podle kterých je naše služba poskytována. Může to být například zásada partnerství, tedy to, že s uživatelem služby jednáme na základě rovnoprávnosti, zásada diskrétnosti, tedy to, že klient může zůstat v anonymitě, a mnoho dalších.

Další oblastí, kterou se tento standard zabývá, je skutečnost, že jsme povinni pracovat podle písemně zpracovaných metodických pokynů, které jsou pro naši organizaci i pro nás jako pracovníky závazné. V těchto metodických materiálech bývá uveden rozsah našich kompetencí, to, co je předmětem naší činnosti a jak tuto práci vykonáváme, kdo je náš nadřízený, jakým způsobem předáváme informace našim kolegům a mnoho dalšího. Metodické materiály stanovují způsob vykonávání jednotlivých činností, které v rámci poskytování sociálních služeb provádíme.

Stručně lze tento standard chápat jako odpověď na otázky, které jsou uvedeny v nadpise této kapitoly. Přestože se nám mohou zdát tyto otázky snadné, formulace jasných a správných odpovědí je naprosto zásadní a z velké části ovlivňuje kvalitu poskytování sociálních služeb. Tyto odpovědi nás totiž provázejí všemi dalšími standardy a všechny další standardy z nich vycházejí a navazují na ně. A naopak, pokud nemáme tyto otázky dostatečně jasně zodpovězeny, je téměř nemožné, aby naše služba byla poskytována v té kvalitě, jakou po nás požaduje zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Musíme také mít na paměti to, že výše uvedená kritéria tohoto standardu musí být s tímto zákonem v souladu, a to především s § 2 odstavcem 2, tedy s paragrafem, který upravuje základní zásady poskytování sociálních služeb.

2. Ochrana práv osob

Standard číslo 2 se věnuje ochraně práv a předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení lidských práv a svobod. Vyžaduje po poskytovatelích sociálních služeb, aby si uvědomili možná rizika porušování práv, tyto situace byli schopni identifikovat a písemně formulovali způsoby, jak se při těchto situacích zařízení jako celek, ale i jednotliví pracovníci chovají, popřípadě aby těmto situacím aktivně předcházeli. Tento standard se také zabývá vymezením možných střetů zájmů, a to jak mezi poskytovateli sociálních služeb a jejich uživateli, tak také v rámci pracovníků a organizace a uživateli navzájem. Podle tohoto standardu je také poskytovatel služeb povinen stanovit si pravidla pro eventuální přijímání darů od uživatelů služeb i dalších možných dárců.

V práci terénních pracovníků se velmi často dostaneme do situací, kdy mohou být lidská práva porušena, nebo do situací, kdy se setkáváme s lidmi, jejichž práva již porušována jsou. Mělo by být samozřejmostí, že náš zaměstnavatel má k dispozici usnesení č. 2/1993 Sb.,

o vyhlášení **listiny základních práv a svobod,** a že pracovníky s tímto dokumentem seznámí. V rámci této studijní opory se pouze stručně zmíním o některých zásadních faktech.

Podle článku 1 tohoto usnesení je nutné vědět, že lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné. Toto jsou základní vlastnosti lidských práv:

- Nezadatelnost – nevznikají tím, že je veřejná moc „udělí", jsou vlastností lidské bytosti.
- Nezcizitelnost – nelze je převést nebo se jich vzdát.
- Nezrušitelnost – nemohou být žádným právním aktem nebo jinak zrušena.
- Nepromlčitelnost – tím, že právo nějakou dobu nevykonávám, o něj nepřicházím.

Lidská práva a svobody jsou dále rozdělena na:

- Základní lidská práva a svobody.
- Politická práva.
- Práva národnostních a etnických menšin.
- Hospodářská, sociální a kulturní práva.
- Právo na soudní a jinou právní ochranu.

Cvičení: *Zkuste si vybavit co nejvíce základních lidských práv a svobod a zkuste si představit, jakým způsobem mohou být porušena při vaší práci terénních sociálních pracovníků.*

Dále se tento standard zabývá ještě možnými střety zájmů a pravidly pro přijímání darů.

Při poskytování sociálních služeb se můžeme velmi snadno ocitnout ve střetu zájmů. Tato situace nastane, když náš zájem je odlišný nebo protichůdný vzhledem k zájmu uživatele služby, jeho rodiny a společenství, našeho zaměstnavatele nebo společnosti obecně. Přitom ve střetu mohou být všechny výše uvedené skupiny nebo jen některé z nich. V tomto případě je nutné si uvědomit, že zájmy všech zúčastněných mohou být oprávněné a legitimní. Povinností poskytovatele sociální služby je uvědomit si možné střety zájmů a přijmout taková opatření, aby těmto střetům zabránil nebo aby vůči nim přizpůsobil svou službu a počítal s nimi. Je dále povinen mít písemný postup, který tyto možné střety pojmenovává, a písemně zpracovány postupy, které předpisují pracovníkům, co v těchto situacích mají dělat.

Pravidla pro přijímání darů stanovují podmínky a způsoby chování pracovníků v případech, že jim uživatel služby, ale i někdo další (např. jeho rodina) nabídne dar. Tato pravidla stanovují**, kdo** je v organizaci oprávněn přijmout dar a za jakých podmínek, a dále to, **co** se s darem děje po jeho přijetí. Tato pravidla se stanovují také proto, aby neměl uživatel pocit, že si naše služby kupuje nebo že si je musí nějak zasloužit, a tím se mu dostane zvláštní pozornosti z naší strany. Pravidla pro přijímání darů v organizaci by tedy měla být stanovena s ohledem na možný střet zájmů, který by mohl nastat v případě, že uživatel služby poskytne organizaci nebo jednotlivým pracovníkům dar a následně očekává nějaké výhody nebo nestandardní přístup.

Cvičení: *Zkuste si představit střet zájmů mezi vámi a uživatelem služby, ke kterému může dojít při vaší práci. Jak se zachováte, když vás klient pozve na oběd do restaurace?*

3. Jednání se zájemcem o sociální službu – *Co pro Vás mohu udělat?*

Standard třetí se věnuje úpravě jednání se zájemcem o službu, tedy s tím člověkem, který ještě našich služeb nevyužívá, ale o jejich využití uvažuje. Tato jednání jsme povinni vést

vždy. Cílem těchto jednání je zajistit, aby zájemce o službu co nejlépe porozuměl tomu, co nabízíme, a aby mohl zvážit, jestli právě ta služba, kterou mu nabízíme, je pro něj důležitá a přínosná. Z toho důvodu musíme dobře znát naše poslání, cíle a metody práce (standard č. 1) a musíme být schopni o těchto skutečnostech informovat zájemce, a to formou srozumitelnou konkrétnímu zájemci. Na základě těchto jednání zjišťujeme jeho osobní cíle (proč chce tuto službu využívat a co chce prostřednictvím této služby dosáhnout) a zvažujeme to, jestli zrovna my jsme mu schopni tuto službu poskytnout. V této fázi se jedná spíše o cíle obecné, které budou dále precizovány v individuálním plánování.

V průběhu vyjednávání cílů je nutné dbát na to, aby individuální cíle byly v souladu s cíli a posláním organizace a aby byly po všech stránkách přiměřené, tzv. pravidlo SMART.

Pravidlo SMART pro stanovování cílů:

S – specific = specifický (v množství, kvalitě a čase),

M – measurable = měřitelný (má jednotku měření),

A – agreed = akceptovatelný,

R – realistic = reálný, musí být dosažitelný,

T – trackable = sledovatelný (lze sledovat jeho plnění, např. v čase).[5]

Toto pravidlo platí stejně při individuálním plánování, jako při stanovování cílů organizace podle standardu č. 1.

Pokud vyjednáme podmínky, způsoby a cíle služby, na kterých se se zájemcem o službu můžeme domluvit, začíná další fáze procesu poskytování sociální služby a tou je uzavření smlouvy.

Cvičení: *Kdy je osoba zájemcem o službu a kdy už uživatelem? Uveďte příklady.*

4. Smlouva o poskytování sociální služby – *umluveno, dojednáno*

Smlouvu o poskytování smlouvy uzavíráme s uživateli služby ve formě písemné nebo ústní. Písemnou smlouvu za organizaci podepisuje zpravidla statutární zástupce organizace nebo jím pověřená osoba. Liší se tak od dohod *(pro zpřehlednění rozdílu mezi smlouvou o poskytování sociální služby a smlouvou o konkrétním úkonu je autor odděluje jazykově a nabízí rozlišení smlouvy o poskytování sociálních služeb a dohody o jednotlivých úkonech)* uzavíraných na konkrétní úkony služby, které v rámci individuálního plánu uzavírá klíčový pracovník společně s klientem. Je důležité si uvědomit, že i ústní smlouva má právní závaznost, a to stejnou jako smlouva písemná. Smlouvu s uživateli uzavíráme vždy. Na příklad, i když se jen s uživatelem domluvíme, že k němu budeme chodit jednou za týden a budeme mu pomáhat se sestavováním rodinného rozpočtu, je to vztah, na kterém jsme se smluvili a vnímáme jej jako ústní smlouvu. Tato smlouva dokonce může být (a také často bývá) nevyřčená – implicitní. Především, když se jedná o jednoduché činnosti, které jsou oběma stranám jasné, velmi často provedeme intervenci ve prospěch klienta nebo mu poskytneme radu či informaci, aniž nás o to vysloveně požádal. Příkladem takové intervence může být výměna použitých injekčních stříkaček, kterou nabídne terénní pracovník klientům, aniž si o tento akt vysloveně řekli.

Smlouvy o poskytování sociálních služeb musí obsahovat následující ustanovení:

a) označení smluvních stran,

b) druh sociální služby,

c) rozsah poskytování sociální služby,

d) místo a čas poskytování sociální služby,

e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení (i v případě, že je služba poskytována bezplatně, musí být tato skutečnost uvedena ve smlouvě),

f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,

g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty, přičemž uživatel smí smlouvu vypovědět kdykoli,

h) dobu platnosti smlouvy.

Dále by smlouva měla obsahovat jasné postupy při nedodržování dohodnutých podmínek poskytování služby a způsob a podmínky pro změny smlouvy a pro ukončení služby. Mělo by také být jasné, jestli smlouva obsahuje zkušební dobu.

V § 91 ZSS jsou přesně stanoveny podmínky, za kterých musí být smlouva uzavřena písemně.

Vždy by mělo být zřejmé, že se smlouva uzavírá s ohledem na osobní cíle uživatele. Pokud tedy smlouvy uzavíráme, měli bychom být schopni odpovědí na následující otázky:

- Zjišťujeme už při prvních jednáních osobní cíle a potřeby uživatele a umíme pružně reagovat na jeho přání?
- Jsou tyto cíle někde zaznamenány?
- Máme smlouvu vždy přizpůsobenu jednotlivým individualitám nebo jsou všechny smlouvy stejné?

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Individuální plánování je zcela zásadní součástí poskytování sociálních služeb. Je to stále se opakující proces, ve kterém si společně s klienty vyjasňujeme a upřesňujeme to, proč vlastně naše služby potřebují a co si od nich slibují. Jinými slovy, klienti si stanoví své konkrétní osobní cíle a ve spolupráci s námi pak plánují, jakými způsoby těchto cílů lze dosáhnout, a v realizaci těchto cílů klienty podporujeme. Celý proces pak společně s klienty vyhodnocujeme.

Ze zkušenosti víme, že správné pochopení tohoto standardu působí jak sociálním pracovníkům, tak i jiným pracovníkům v sociálních službách nemalé potíže, přestože především v terénní sociální práci a terénní práci podle něj obvykle postupujeme (aniž si to mnohdy uvědomujeme). Možná je problém v jazyce tohoto standardu, který hovoří o „osobních cílech" a působí na nás tak trochu jako něco neobvykle vznešeného a těžko dosažitelného, možná v nás úzkost vzbuzuje to, že musíme něco „plánovat", i když všichni víme, že právě v terénní práci je nutno umět improvizovat a své služby přizpůsobit aktuálním podmínkám klientů.

Zkusme tedy nyní společně přijít alespoň trochu věci na kloub. Jako první pomůcku pro lepší pochopení tohoto standardu můžeme odlišit dva pojmy:

- individuální plánování,
- individuální plán.

Individuální plánování

Je to proces, který se může, ale také nemusí v naší práci s jednotlivým klientem cyklicky opakovat. Individuální je proto, že je vždy uzpůsobeno jednotlivému klientovi (individuu),

který je vždy jedinečný a neopakovatelný. Stejně tak individuální plánování bude vypadat s každým klientem trochu jinak. Pokud se pokusíme tento proces rozdělit do jednotlivých etap, bude vypadat asi takto:

- **Vyjádření přání a potřeb:** ptáme se klienta, *co vlastně od naší spolupráce očekává.* Tato přání a potřeby mohou být jednoduché a jasné (pomoci vyřídit nějaká jednání, například v bance), nebo také obtížné, a dokonce nerealistické (klient nás žádá, abychom mu obstarali nový byt). Přání také mohou být v rozporu s posláním a zásadami naší organizace (klient chce půjčit peníze, žádá od nás něco nelegálního).
- **Stanovení osobního cíle:** Společně s klientem určíme (vyjednáme), co z jeho přání a potřeb je v našich (a jeho) možnostech, na čem jsme schopni společně s ním pracovat. Například mu vysvětlíme, že není v našich možnostech zajistit mu byt, ale můžeme mu pomoci kontaktovat azylová zařízení nebo spolu s ním navštívit bytový odbor na úřadě atd. Opět se může stát, že jeho přání a očekávání se plně kryjí s našimi možnostmi a my se hned můžeme domlouvat na způsobech naplňování těchto cílů (například složenku mu můžeme pomoci vyplnit ihned). Je nutné, aby cíle byly zaměřeny do budoucna. Dále by měly být konkrétní, měřitelné, realizovatelné a také takové, které změní situaci klienta požadovaným směrem, tedy v souladu s jeho potřebami a přáním, přičemž máme na mysli základní zásadu poskytování sociálních služeb, kterou je sociální začleňování klientů. Velmi často se stává, že si pracovníci spolu s klienty stanoví cíle buď nekonkrétní (chtěl bych být šťastný, chtěl bych žít lépe atd.), nebo cíle nerealizovatelné (chci se stát supermodelkou). To, aby byl vyjednaný cíl reálný a realizovatelný, je především naší zodpovědností. Pokud dospějeme ke shodě na nějakém cíli, můžeme přistoupit k další fázi.
- **Určení jednotlivých kroků, kterými lze cíle dosáhnout:** Domluvíme si spolu klientem konkrétní postup včetně termínů, kdy se co udělá, jak se to udělá a kdo jednotlivé kroky vykoná. Tato fáze je konkrétním výkonem naší služby. V případě, že cíle je obtížné dosáhnout, je zapotřebí, aby byl rozdělen na řadu menších (dílčích) cílů, jejichž realizací pak dospějeme k dosažení cíle hlavního. Po celou dobu realizace dílčích cílů se pak ve spolupráci s klientem ujišťujeme, jestli vykročená cesta odpovídá jeho zájmům a jestli jeho cíl zůstává stejný. (Například se můžeme řadu dní usilovně snažit o zprostředkování schůzky mezi klientem a pracovníkem bytového odboru, a pak nám klient sdělí, že si vše rozmyslel a chce zůstat bydlet ve starém bytě.)
- **Zhodnocení naší spolupráce:** Měli bychom si ve společné diskuzi s klientem ujasnit, zda cíle bylo (nebylo) dosaženo, co by se ještě mělo udělat, abychom mohli spolupráci považovat za úspěšně ukončenou, atd. V této fázi bychom se také měli přesvědčit, jestli naše služba skutečně splnila očekávání klienta a jestli v této chvíli považuje naši spolupráci za uzavřenou. Podle společného hodnocení služby pak nastávají dvě možnosti: ukončení spolupráce na daném cíli a možná také ukončení poskytování služby, nebo klient vyjádří jiná očekávání, jiný cíl a my začínáme pracovat znovu na tomto cíli.

Celý tento proces může trvat řadu měsíců (např. cílem klienta je naučit se dobře hospodařit s rodinným rozpočtem), nebo může trvat pár minut, což je běžné u poradenství nebo snadno dosažitelných cílů (např. přáním klienta je vyplnit společně s terénním pracovníkem bankovní příkaz).

Je důležité si uvědomit, že klient má právo kdykoliv během tohoto procesu naši spolupráci ukončit. Často se také stává, že se vyskytnou nové skutečnosti a klient má právo své cíle měnit.

Kdo se na individuálním plánování podílí:[6]

- klient,
- klíčový (osobní) pracovník, tedy v našem případě obvykle terénní sociální pracovník nebo terénní pracovník – podle toho, kdo je klíčovým pracovníkem klienta (v případě, že klíčovým pracovníkem je terénní pracovník, pracuje pod garancí terénního sociálního pracovníka,
- další pracovníci zařízení – je-li to na místě,
- rodinní příslušníci a blízcí lidé uživatele – je-li to třeba, či je-li to přáním klienta,
- jiní odborníci – je-li to třeba a souhlasí-li klient, apod.

Stěžejní částí tohoto procesu je plánování průběhu poskytovaných služeb odpovědným pracovníkem organizace – terénním sociálním pracovníkem, které probíhá vždy společně s uživatelem, popř. ve spolupráci s rodinnými příslušníky, s osobou blízkou nebo s ostatními relevantními osobami. Výše uvedené osoby, v rozsahu dle individuálních potřeb uživatele, se pak společně podílejí na vypracovávání individuálního (osobního) plánu poskytování sociálních služeb pro konkrétního uživatele tak, aby poskytované služby přispívaly k naplnění, popřípadě naplňování jeho osobního cíle (osobních cílů).

Výstupem tohoto procesu je individuální plán.

Individuální plán

Tento plán může být zpracován písemně, ale může také existovat jen v ústní podobě. I v případě, že plán je pouze ústní, by měl obsahovat všechny výše popsané fáze (vyjádření potřeb, vyjednání cíle, průběh realizace a zhodnocení).

Písemnou formu plánu v terénní práci volíme především tehdy, když:

- osobní cíl klienta je obtížně dosažitelný a je třeba stanovit dílčí cíle,
- počet intervencí a konzultací s klientem je vyšší (úmyslně neuvádím počet),
- práce s klientem je dlouhodobá,
- klient často mění své cíle,
- práce s klientem si žádá vysokou míru struktury (musí být jasně pojmenováno co, kdy a kdo udělá jednotlivé kroky),
- na realizaci plánu pracuje větší počet osob (našich pracovníků, přizvaných odborníků, okruh blízkých osob klienta, více institucí a organizací atd.).

Cvičení: *Kdy ve vaší organizaci přistupujete k vytvoření písemného plánu? Zkuste určit další okolnosti, při nichž je užitečné vyhotovit individuální plán v písemné formě.*

V terénní sociální práci se jeví jako užitečné, když je vypracován **plán omezení rizik** či **strategie omezení rizik**, které obsahují rozpracované konkrétní oblasti, ve kterých jsou plánovány postupy, jak omezit riziko spojené s určitou činností uživatele, např. s možným relapsem uživatele v oblasti užívání drog. Je vhodné, je-li individuální plán rovněž podepsán uživatelem a pracovníkem. To se vždy týká také případů, při kterých dochází ke změně vyjednaných osobních cílů, aktualizace plánu, dosažení dílčího cíle apod.[7]

Systém klíčových (osobních) pracovníků

Klíčový (osobní) pracovník je osoba, která je zodpovědná za koordinaci služeb pro uživatele a za rozhodnutí, která se vztahují k jeho situaci. Je to osoba, která je konkrétně určena, k níž se uživatel může v každodenním životě vztahovat. V terénní práci je to obvykle ten pracovník, který nejčastěji klienta kontaktuje, plánuje a provádí s ním jednotlivé činnosti. Pokud je tímto pracovníkem terénní pracovník, pracuje pod garancí terénního sociálního pracovníka a ten by se tedy měl podílet na složitějších zakázkách osobně, na těch jednodušších metodicky. Organizace by měla mít zpracována pravidla, která jednoznačně určují kompetence terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků při vytváření individuálního plánu. Klienti mohou očekávat, že jejich klíčový pracovník bude plánovat společně s nimi uspokojování jejich potřeb a cílů a hledat cesty, jak toho dosáhnout. Klíčový pracovník bývá v první fázi plánování uživateli přidělen, uživatel i klíčový pracovník je informován o možnosti výměny, nebude-li se společné plánování z řady možných důvodů dařit. Předpokládá se, že klíčový pracovník je ten pracovník organizace, který má s klientem vytvořen nejužší vztah a nejvíce s ním spolupracuje na konkrétních zakázkách.

Profesionální odpovědností klíčového (osobního) pracovníka je:

- znát platnou metodiku systému individuálního plánování v zařízení a v praxi se jí řídit,
- sestavit společně s uživatelem jeho individuální plán poskytovaných služeb,
- vést individuální plán – na základě plánu koordinovat dle svých stanovených kompetencí poskytované služby pro uživatele, přinášet informace ostatním členům týmu,
- průběžně monitorovat s uživatelem aktuálnost plánu,
- upozorňovat na změny a potřeby aktualizace plánu ostatní členy plánovacího týmu,
- zabezpečit realizaci individuálního plánu ve spolupráci s vedoucími pracovníky.[8]

Poněkud jiné úkoly mají vedoucí pracovníci nebo ti pracovníci, kteří garantují kvalitu poskytování sociálních služeb.

Profesionální odpovědností vedoucích pracovníků je:

- ve spolupráci s týmy pracovníků vytvořit systémové postupy individuálního plánování zařízení, jednotnou, srozumitelnou formu vedení individuálních plánů, která by nejlépe odpovídala potřebám uživatelů a specifikům cílových skupin, charakteru a typu zařízení.

V zařízeních, která již mají tyto úvodní fáze za sebou, pak:

- umožnit realizaci tohoto procesu dle schválené platné metodiky, vycházející z dobré praxe uplatňované v zařízení, obsahující zejména: popis role klíčového pracovníka, jasně stanovené kompetence, odpovědnosti, systém sdílení informací o naplňování osobních cílů, systém vedení dokumentace vztahující se k individuálnímu plánování, zástupnost klíčových pracovníků, pravidla pro jejich výběr a změny přiřazení k jednotlivým uživatelům atd.[9]

Etické zřetele individuálního plánování sociálních služeb

V této oblasti do popředí vystupují některá témata, o kterých je třeba v organizaci v souvislosti se systémem individuálního plánování diskutovat a ke kterým je nutné přijmout jasná stanoviska. Tato stanoviska pak musí být v souladu s dalšími standardy kvality sociálních služeb, především s respektováním základních lidských práv a svobod klientů, se standardem

č. 6, který vymezuje pravidla pro vedení dokumentace v organizaci, se standardem č. 7, který se zabývá možnostmi podání stížností, a se standardy personálními.

Některé příklady těchto oblastí:

- mlčenlivost (včetně mlčenlivosti v rámci zařízení),
- užití a zneužití informací obsažených v individuálním plánu,
- přístup k individuálním plánům (kde budou uloženy, kdo k nim bude mít přístup),
- stereotypní uvažování či nálepkování uživatelů (dle informací v individuálním plánu),
- hranice klíčového pracovníka (závislost uživatele na klíčovém pracovníkovi, klíčový pracovník překračující profesionální hranice atd.).

6. Dokumentace o poskytování sociální služby – *co je psáno, to je dáno*

Vedení dokumentace poskytovatelem sociálních služeb je nedílnou součástí činnosti organizace. Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v § 88 také stanoví to, že poskytovatel sociální služby je mimo jiné povinen: … *vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby za účasti osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců.*

Vedení písemných záznamů má přímou návaznost na další standardy, především pak na standard č. 5, který upravuje individuální plánování s uživatelem služby, a standard č. 2, který se zabývá ochranou práv uživatelů služby a střetem zájmů. Dobře vedená dokumentace pak může být podkladem pro analýzu dosahování cílů služby, a tím i pro zvyšování kvality poskytované služby.

Oblast vedení dokumentace upravuje standard č. 6, který se věnuje dokumentaci osobní, to znamená dokumentům, které jsou vedeny o osobách, kterým je sociální služba poskytována. V tomto případě se dokumentací myslí informace o osobě, která je zaznamenána na jakémkoliv médiu (písemně, elektronicky, ale i obrazově a zvukově – nahrávky, videa, fotografie atd.).

Každý poskytovatel sociálních služeb má stanovena vnitřní pravidla pro zpracovávání, vedení, evidenci a skartaci dokumentace. Konkrétní obsah a forma podléhá směrnicím a pokynům poskytovatele, je však důležité, aby individuální záznamy byly užitečné pro plánování, vyhodnocování i průkaznost poskytování služby.[10] V praxi to znamená, že organizacím nejsou formy a obsah osobní dokumentace striktně předepsány. Dokumentace přesto musí splňovat zákonné podmínky pro její vedení.

Na vedení osobní dokumentace při poskytování terénních služeb se podíváme ze tří zorných úhlů, které jsou však stále propojeny a tvoří kompaktní celek. Jsou to:

- právní rámec vedení dokumentace,
- způsoby vedení dokumentace,
- etická hlediska vedení dokumentace.

Právní rámec vedení dokumentace

Právní rámec vedení osobní dokumentace vymezuje velmi přesně zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. Ten v § 4 stanovuje tyto pojmy:

Pro účely tohoto zákona se rozumí

a) osobním údajem jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů

přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu,

b) citlivým údajem osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů; citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů,

c) anonymním údajem takový údaj, který buď v původním tvaru, nebo po provedeném zpracování nelze vztáhnout k určenému nebo určitelnému subjektu údajů.

Pro vedení dokumentace v rámci terénních pracovníků je velmi důležité rozumět především termínům osobní údaj a citlivý údaj. Oba druhy údajů můžeme zpracovávat pouze se souhlasem osoby, které se údaje týkají (nebo jejího zákonného zástupce). Souhlasem se rozumí: … *svobodný a vědomý projev vůle subjektu údajů, jehož obsahem je svolení subjektu údajů se zpracováním osobních údajů.*[11]

Velmi často panuje domněnka, že **osobním údajem** je pouze jméno, datum narození, adresa a případně rodné číslo. Ve skutečnosti je osobní údaj každý údaj o osobě, podle kterého lze určit její totožnost. Může to být tedy i popis její pracovní pozice a adresa zaměstnavatele, druh příbuzenského svazku k jiné jmenované osobě nebo popis jiné jedinečné skutečnosti, podle které lze osobu jednoznačně určit. Například, pokud někde uvedeme, že nájemník bytu č. 7 dluží na nájemném 40.000.-, a je podle toho dohledatelný, jedná se o osobní údaj.

Pokud o klientovi shromažďujeme jeho osobní údaje, jsme povinni vyžádat si jeho souhlas s tím, že to můžeme činit za podmínky, že bude zřejmé, které údaje a za jakým účelem shromažďujeme, jak dlouho, kdo k nim má přístup a za jak dlouhou dobu budou skartovány. Dále je nutné, abychom sdělili, jakým způsobem dokumentaci skartujeme, popřípadě, kdo je za to zodpovědný.

Tento souhlas pak platí po celou dobu námi poskytované služby i po dobu, kterou máme určenu pro uchovávání údajů. Klient má možnost tento souhlas kdykoliv odvolat (obvykle písemně) a o této skutečnosti je informován. Jsme dále povinni jej informovat o tom, které údaje a za jakým účelem zjišťujeme, kde tato data budou uložena, po jak dlouhou dobu budou uložena a co se s nimi stane pak.

Citlivé údaje je možné zpracovávat, jen jestliže: Subjekt údajů dal ke zpracování výslovný souhlas. Subjekt údajů musí být při udělení souhlasu informován o tom, pro jaký účel zpracování a ke kterým osobním údajům je souhlas dáván, kterému správci a na jaké období. Existenci souhlasu subjektu údajů se zpracováním osobních údajů musí být správce schopen prokázat po celou dobu zpracování. Správce je povinen předem subjekt údajů poučit o jeho právech.[12]

Anonymní údaje jsou pouze ty, které nelze vztáhnout na uživatele. Pokud tedy používáme kódy, měly by být takové, aby k jejich dešifrování byl potřebný nějaký klíč. Současně je nutné, aby byl kód zapamatovatelný i pro klienta.

Způsoby vedení dokumentace

Konkrétní způsob a rozsah vedení osobní dokumentace si určuje každý poskytovatel a pravidla pro tuto činnost si stanoví ve svých vnitřních předpisech. Poskytovatel sociálních služeb je povinen dodržet všechny zákonné normy, které jsou platné pro shromažďování a ochranu osobních údajů.

Obvykle to bývá tak, že si organizace stanoví soubor povinných údajů, které o uživatelích jím poskytované služby shromažďuje vždy (jméno, rok narození, adresu atd.), a dále stanoví určitý rozsah údajů, které se shromažďují individuálně.

Organizace by měla mít ve svých vnitřních pravidlech jednoznačně stanoveno, která data jsou pro poskytování jejích služeb nezbytná. Toto vymezení může být jak pozitivní (tato data potřebujeme), tak negativní (tyto údaje nepotřebujeme – např. výši důchodu, popis zdravotního stavu, prospěch). Zásadou by mělo být, že shromažďujeme pouze data potřebná pro poskytování služeb, a to pouze v odůvodněném rozsahu. Například, pokud je naším cílem podpora při sestavování rodinného rozpočtu klienta, potřebujeme znát výši jeho příjmů a nutných výdajů, ale zcela jistě nepotřebujeme vědět, jaký mají prospěch děti klienta, jestli byl ve výkonu trestu, jaké má zdravotní potíže atd. Může se stát, že klient nám sám tyto informace sděluje, ale pokud jsme si vědomi toho, které údaje jsou pro naši službu potřebné, není důvod, abychom tyto informace zaznamenávali (dokumentovali). Je užitečné, pokud si v organizaci provedeme jakousi inventuru údajů, které o svých klientech zjišťujeme. V tom případě si můžeme zodpovědět následující otázky:

- Které osobní údaje o klientech u nás zjišťujeme, zapisujeme?
- Kde jsou tato data uložena a kdo všechno k nim má přístup?
- Umíme vysvětlit, jak každý z těchto osobních údajů využíváme pro zajištění kvalitní služby?
- Máme stanovena pravidla pro to, jakým způsobem mohou klienti nahlížet do své dokumentace? A jsou o nich klienti informováni?
- Máme písemný souhlas klientů, že můžeme jejich osobní údaje shromažďovat, a pokud shromažďujeme citlivé údaje, jsou tyto souhlasy uděleny výhradně k jednotlivým citlivým údajům?
- Máme písemný vnitřní předpis o osobních údajích klientů?
- Jestliže předpis dodržujeme, je tím zajištěno, aby každý pracovník měl právě ty osobní údaje, které opravdu potřebuje pro dobrou práci s klientem?
- Jak konkrétně zabraňujme úniku intimních informací o uživatelích služby?
- Evidujeme některé své klienty pouze anonymně? Což znamená, že neuvádíme jejich jména ani další osobní údaje.
- Z jakého důvodu vedeme anonymní evidenci?
- Co děláme s dokumenty o uživateli, u kterého poskytování služby skončilo?
- Jak dlouho doklady archivujeme?
- Kdo odpovídá za archivování dokumentů?

V případě uložení dat a přístupu k nim je dobré, pokud tyto oblasti jednoznačně vymezují naše vnitřní pravidla. Například je možné mít určeny jakési stupně oprávnění pro nahlížení do dokumentace. Tyto okruhy oprávněných osob lze určit jmenovitě (u menších organizací) nebo podle pracovních funkcí. Klíčový terénní pracovník má přístup k celkové dokumentaci, stejně jako sociální pracovník; ekonom organizace pak má přístup omezen pouze na finanční data nutná pro poskytnutí příspěvku, uklízečka do dokumentace nahlédnout nesmí vůbec (příklad je pouze ilustrativní).

Organizace by dále měla stanovit pravidla pro situace, kdy do dokumentace klientů nahlížejí třetí osoby. Toto osoby mohou mít přístup do dokumentace na základě zákonných norem – kontrolní orgány, orgány činné v trestním řízení atd. Nebo to mohou být stážisté, dobrovolníci a další osoby. V takovém případě musí třetí osoba podepsat prohlášení o mlčenlivosti a klient je se skutečností, že do jeho dokumentace nahlédla jiná osoba, obeznámen.

Organizace, která spravuje osobní údaje, je povinna registrovat se na Úřadu pro ochranu osobních údajů a o této skutečnosti informovat své zaměstnance. Osobní data klientů uchovává na zabezpečeném místě a je určeno, kdo a za jakých podmínek k nim má přístup.

Zaměstnanec, který shromažďuje a uchovává osobní údaje, je povinen zabezpečit jejich ochranu před zneužitím. V praxi terénních pracovníků to znamená, že pokud jsou tato data elektronická, je přístup k nim zabezpečen heslem (heslo neuchrání před experty, takže například, pokud posíláme počítač do opravy, musíme osobní data klientů zálohovat a z počítače vymazat). V případě, že si píše terénní deník, měl by jej vždy po skončení směny odnést do kanceláře a uzamknout na místo, kde jsou osobní spisy klientů. Pokud si deník z nějakého důvodu odnáší domů, je plně zodpovědný za to, aby byl zabezpečen před krádeží a zneužitím. V organizaci jsou stanovena pravidla pro skartaci dokumentů. Je tedy určeno, jak dlouho po skončení služby se dokumenty uchovávají, jakým způsobem jsou zničeny (vymazány) a kdo je za to zodpovědný.

Etické hledisko vedení osobní dokumentace

Poskytovatel se obvykle řídí etickým kodexem platným v organizaci. Tento kodex by měl vykazovat některé obecné znaky:

- **Diskrétnost** – je upravena mlčenlivost zaměstnanců, a to i po ukončení poskytování služby klientovi a po skončení pracovního poměru zaměstnance. Je stanoveno, kdy a za jakých okolností o klientovi mluvíme a sdělujeme jeho příběh (supervize, porady, spolupráce s jinými organizacemi a institucemi). Mlčenlivost ve všech fázích poskytování sociální služby je zákonnou povinností poskytovatele a její porušení je podle § 106 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.[13] vnímáno jako správní delikt.
- **Respekt** – zápisy z konzultací a další údaje píšeme tak, aby si je klient mohl kdykoliv přečíst. Měli bychom si uvědomit, co by nám bylo nepříjemné, kdyby se to o nás psalo, a touto optikou se podívat na zápisy, které píšeme o klientech. Jinými slovy píši o jiných tak, jak bych chtěl, aby se psalo o mě.
- **Účelnost** – sbíráme a evidujeme pouze ty údaje, které jsou nutné pro poskytnutí odborné a bezpečné služby.

Při poskytování sociálních služeb, a zvláště pak terénních služeb, se můžeme snadno dostat do situací, kdy upřednostňujeme prospěch klienta i za cenu, že se ocitneme na hraně zákona o ochraně osobních údajů a některých dalších předpisů (ohlašovací povinnost). Například důvěra klienta x ohlašovací povinnost (víme, že uživatel omamných látek, kterému měníme injekční jehly, distribuuje drogy); co dělat v případě, že se dozvíme závažnou skutečnost od nezletilého – například si stěžuje na špatné zacházení ze strany rodičů, ti však mají zákonnou možnost nahlédnout do dokumentace, kterou organizace vede o jejich dítěti.

Pro případ těchto situací by měl být vypracován metodický materiál, který pracovníkům poskytne oporu při jejich řešení. Organizace by si měla dále uvědomit kolizní a rizikové situace a stanovit pravidla pro jejich řešení tak, aby postup jejích pracovníků byl jednotný a služby těchto pracovníků bezpečné pro uživatele služeb.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard č. 7 je věnován úpravě způsobů podávání a vyřizování stížností. Nejdříve je třeba připomenout, že právo podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je zakotveno v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., v § 88 písm. e):

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinní zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby.

Právo podat stížnost nebo podnět je součástí ochrany práv uživatelů. Je to také cenný zdroj informací o spokojenosti uživatelů se službou a námětů ke zlepšení služeb. Slouží:

- k odhalení nedostatků v poskytování služby, porušení práv nebo oprávněných zájmů uživatelů,
- k zamezení opakování nežádoucí situace,
- ke zdokonalení poskytování služeb.

Uživatelé služeb musí být informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, a co tato možnost obsahuje (jakou formou lze stížnost uplatnit, na koho se mají se stížností obracet, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem, možnost zvolit si zástupce). O těchto skutečnostech musí být informováni takovým způsobem, aby bylo jasné, že těmto pravidlům porozuměli. S těmito pravidly musí být také prokazatelně seznámeni všichni pracovníci.

Oprávněnou osobou k podávání stížností je každý (i jakýkoliv občan v zájmu uživatele). Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu – nesmí proti němu být podniknuty odvetné kroky.

Další důležitou skutečností je, že musí být přijímány stížnosti podané jakoukoliv formou – písemně, ústně i anonymně. Pro přijetí stížností platí základní pravidlo:

Obrátí-li se uživatel služby na zařízení s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať už si příjemce myslí o jejím obsahu cokoli.

U stanovení podmínek pro přijímání stížností je dále nutné aby bylo zřejmé:

- na koho konkrétně se mají stěžovatelé obracet,
- komu konkrétně se má stížnost adresovat (řediteli zařízení),
- kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížností.

Všechny stížnosti se musí evidovat a zaznamenávat v písemné formě (i stížnosti ústní).

Dále musí být jasné:

- kdo je oprávněn se stížností zabývat, prošetřit ji a kdo rozhoduje o přijatém opatření – řešení musí být odpovídající podmínkám a skutečnostem,
- v jaké lhůtě bude stížnost vyřízena – lhůta musí být přiměřená,
- v jaké lhůtě a jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn o výsledku šetření.

Zařízení musí mít také vypracována pravidla pro odvolání. Stěžovatel je vyrozuměn, že v případě nespokojenosti s výsledkem prošetření stížnosti se má právo odvolat. Kontakty na nadřízené organizace, instituce a nezávislé orgány musí být uživatelům služby k dispozici.

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Tento standard upravuje podmínky propojení poskytované služby s dalšími odborníky, institucemi a přirozeným prostředím uživatele (rodina, sousedé, známí atd.). Veliký význam má především v zařízeních, kde klient pobývá.

Z povahy terénní práce propojení s přirozeným prostředím přímo vyplývá, a tak naplnění tohoto standardu by pro nás neměl být veliký problém. Nutné je, abychom se při navazování

vztahů s jinými organizacemi a úředníky řídili především osobními cíli klienta a umožňovali mu, aby mohl spolupracovat s těmi fyzickými a právnickými osobami, které sám označí. My jako terénní sociální pracovníci bychom pak měli klienty podporovat ve využití této sítě stejně tak, jako bychom je měli podporovat ve vztazích s lidmi z jejich přirozeného prostředí

Standardy personální

Standardy personální se zabývají lidmi poskytujícími služby.

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Podle standardu 9 je poskytovatel služby povinen mít písemně zpracovánu strukturu zaměstnanců, vymezeny kompetence na jednotlivých pracovních pozicích a dále písemně zpracována práva a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Dále by měl mít zpracovány pracovní náplně pro každého svého zaměstnance, způsob zaškolování nových pracovníků a upraveny podmínky pro činnost těch osob, které nejsou s poskytovatelem služby v pracovně právním vztahu (dobrovolníci, stážisté atd.). V terénních službách by měly být jasně stanoveny a odlišeny kompetence terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků. V případě metodického vedení terénními sociálními pracovníky by měly probíhat porady a schůzky s terénními pracovníky. Výstupy z těchto setkání by měly být jednoznačné, pokud možno písemné. Součástí by mělo být také pravidelné hodnocení terénních pracovníků jejich metodickým garanty, tedy terénními sociálními pracovníky.

Musí mít rovněž stanoven počet pracovních míst, způsob přijímání nových pracovníků a kvalifikaci, kterou po pracovnících požaduje. To vychází z druhu a způsobu poskytované služby.

Cvičení: *Vzpomeňte si, kdo vás přijímal, zaškoloval a seznamoval s vaší prací, s právy a povinnostmi, které nyní máte. Máte určen postup, podle kterého vy zaškolujete nové pracovníky a pracovníky, jejichž práci garantujete?*

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Podle standardu č. 10 má mít poskytovatel služby písemně zpracován systém hodnocení pracovníků. Měla by tedy být vymezena kritéria dobré práce a mělo by nám být jasné, co a jak máme dělat, abychom byli hodnoceni jako dobří pracovníci. My sami bychom si pak měli ve spolupráci se zaměstnavatelem stanovit cíle profesního rozvoje a způsoby jeho naplnění. Tyto cíle se pak týkají především zvyšování naší kvalifikace, našich znalostí a dovedností. Měly by být stanoveny v souladu s Metodickou příručkou pro výkon terénní sociální práce (kde jsou na straně 15–19 stanoveny kompetence terénního sociálního pracovníka).

Tento standard rovněž poskytovateli služby ukládá povinnost mít zpracován systém finančního a morálního oceňování pracovníků a způsob, jakým si mezi sebou zaměstnanci vyměňují informace o poskytované službě. Měl by tedy být určen systém porad, a to jak porad provozních, tak porad odborných, které jsou zaměřeny na problémy pracovníků s poskytováním služby jednotlivým klientům. Pro pracovníky poskytovatel služby také zajišťuje podporu nezávislého odborníka – supervizora.

Standardy provozní

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard č. 11 upravuje provozní dobu a místo poskytování služeb podle druhu poskytovaných služeb tak, aby co nejvíce respektoval potřeby uživatele služeb. U terénních služeb bývá tímto místem většinou přirozené prostředí uživatelů služeb a na čase se obvykle pracovníci s uživatelem služby dohodnou. Tento standard je tedy z hlediska terénní sociální práce zcela přirozený. Je užitečné, když je pevně dána doba a místo, kde nás mohou uživatelé služby kontaktovat, nebo jiný způsob, kterým se domlouváme na místě a čase poskytnutí služby. Například může být stanovena doba, v jejímž rozmezí nám mohou uživatelé služby volat na mobilní telefon (pokud je to telefon služební a tato služba je uživatelům nabídnuta).

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Podle standardu č. 12 je poskytovatel služby povinen mít materiály, ve kterých informuje uživatele o jím poskytované sociální službě. Tyto materiály bývají v tištěné i elektronické podobě, měly by být uživatelům srozumitelné a musí odpovídat skutečnosti. Tento standard je velmi úzce svázán se standardem č. 1, podle kterého je poskytovatel povinen mít písemně zpracováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované služby. Standard č. 12 tuto povinnost dále rozvíjí a předepisuje poskytovateli povinnost informovat uživatele služeb i o dalších detailech této služby. V terénní sociální práci jsou to kromě informací na internetu především letáčky, které jsou umístěny v dané lokalitě.

13. Prostředí a podmínky

Standard č. 13 upravuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

Stejně jako standard č. 11 o časové a místní dostupnosti i tento standard je v terénních službách dobře splnitelný. Přesto by mělo být stanoveno určité minimum vybavenosti, které je třeba z hlediska poskytované služby naplnit. (Vybavení kanceláře, kancelářské potřeby, telefony, výpočetní technika atd.)

14. Nouzové a havarijní situace

Standard č. 14 upravuje jednání poskytovatele sociálních služeb v případech, kdy dojde k havarijní nouzové nebo jiné situaci, která ohrožuje životy a zdraví osob, majetek nebo průběh poskytovaných sociálních služeb.

V první řadě je poskytovatel povinen vymezit situace, které vnímá jako havarijní, nouzové nebo jinak rizikové. Bývá tím myšleno ohrožení požárem a jinými živelními katastrofami, dále pak možné zdravotní komplikace na straně osob, které poskytují i užívají služby, havárie vody, elektřiny a plynu a mnoho dalších rizikových situací.

Do kategorie nouzových situací rovněž spadají možná personální omezení poskytovatelů služeb (nemoci, dovolené, přechodně nedostatečný počet personálu), technické potíže na straně poskytovatelů, nepředpokládané situace a chování všech zúčastněných stran – agresivní chování, chování pod vlivem omamných látek, krádeže a jiná trestná činnost a mnoho jiných možných rizikových situací.

Všechny tyto situace by měl mít poskytovatel služby vymezeny a měl by mít jasně stanoven postup, kterým může těmto situacím předcházet, nebo postup jednání, pokud takové situace

nastanou. S těmito postupy pak musí prokazatelně seznámit pracovníky poskytovatele i osoby, kterým službu poskytuje. Například by všichni měli mít možnost snadno zjistit všechna důležitá telefonní čísla (hasiči, policie, záchranná služba atd.). Chování v řadě těchto situací upravují předpisy BOZP, zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, zákon č. 133/1985 Sb., o požární ochraně, a další právní předpisy.

Pracovníci (především pracovníci, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty) by také měli znát základy sebeobrany a základy jednání v případech, kdy jsou přímo ohroženi oni sami nebo další osoby.

O všech těchto situacích, které se při poskytování sociálních služeb přihodí, je poskytovatel povinen vést přesné záznamy včetně postupu, kterým tyto situace řešil. V ideálním případě pak tyto osvědčené postupy zpětně zapracuje do písemných materiálů, které upravují výkon poskytování sociálních služeb (metodiky) tak, aby pracovníci v případech, kdy se tyto situace opakují, mohli popsaný postup použít.

15. Zvyšování kvality sociální služby

Standard 15 se zabývá průběžným vyhodnocováním kvality námi poskytovaných sociálních služeb a neustálou snahou o zvyšování této kvality.

Základem je co nejvíce možných zdrojů zjišťování kvality. Mohou to být tedy podané stížnosti, vyhodnocování havarijních a rizikových situací, vyplněné dotazníky a jiné formy zjišťování spokojenosti našich klientů. Do této oblasti spadají také sebehodnocení organizace a hodnocení naší činnosti jinými subjekty (audit, inspekce, monitoring v rámci projektů atd.). Všechna tato zjištění slouží k tomu, abychom si lépe uvědomili to, v čem jsme dobří, ale také ty oblasti, kde máme rezervy nebo které jsou vnímány jako nedostatečně ošetřené. Pravidelné hodnocení naší práce a práce celé organizace je tedy vnímáno především jako příležitost k jejímu zlepšování.

Shrnutí

Cílem textu bylo stručně představit čtenářům vybrané standardy kvality sociálních služeb se zaměřením na standardy procedurální. Text si neklade za cíl podat detailní výklad jednotlivých standardů (tento materiál připravuje MPSV a měl by být zveřejněn do června 2008). Čtenáři se seznámili s pojmem „kvalita sociálních služeb“ a s některými základními pojmy zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a Standardů kvality sociálních služeb, jako je individuální plánování, individuální plán, klíčový pracovník a další.

Poznámky

[1] Zákon č.106/2006 Sb., o sociálních službách.
[2] Bednář (2006).
[3] Bednář (2006).
[4] Johnová , Čermáková (2002).
[5] Cimbálníková (2006).
[6] Koldinská, Veselka (2006).
[7] Koldinská, Veselka (2006).
[8] Koldinská, Veselka (2006).
[9] Koldinská, Veselka (2006).
[10] Metodická (2007).
[11] Zákon o ochraně osobních údajů (2000).

[12] Zákon o ochraně osobních údajů (2000).

[13] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Použité zdroje informací

Bednář, M. 2006. *Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.* Praha: Instand.

Cimbálníková, L. 2006. *Manažerské techniky*. Olomouc: Univerzita Palackého.

Johnová, M., Čermáková, K. 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele.* Praha: MPSV.

Koldinská, J., Veselka, J. 2006. *Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.* Praha: Instand.

Kořínková, D. 2006. *Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb.* Praha: Instand.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Doporučené zdroje informací

Kopřiva, K. 2006. *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál.

Matoušek, O. 2003. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál.

Guggenbühl-Craig, A. 2007. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích.* Praha: Portál.

AKTUALIZACE PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ PRO TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI

Kateřina Cilečková

Cílem kapitoly je seznámit čtenáře s aktuálním zněním vybraných právních předpisů. Jelikož aktuálnost je u práva velmi pomíjivý jev, byly vybrány ty právní předpisy, které jsou nejvíce upotřebitelné v praxi terénních sociálních pracovníků a zároveň prošly v nedávné době výraznou změnou. Jako novinka je zařazena také problematika oddlužení insolvenčního zákona, který je účinný od ledna 2008. Text rovněž seznamuje s připravovaným zněním významných zákonných novel, s připravovaným antidiskriminačním zákonem a závěr je věnován vybraným pasážím ze zákona o sociálních službách.

Pracovní právo

Nový zákoník práce č. 262/2006 Sb., který je účinný od 1. 1. 2007, je stále i po roce platnosti nazýván „novým", neboť se jedná o významnou změnu po čtyřiceti letech platnosti předchozího zákoníku práce. Odborná veřejnost s ním není příliš spokojená, neboť přestože se jedná o významnou změnu, nesplnila do ní vkládaná očekávání – z politických důvodů byl zákon zřejmě přijat dříve, než byl kvalitně připraven. Proto dochází k dílčím novelizacím i u tohoto relativně velmi čerstvého právního předpisu. Naposledy zákonem č. 261/2007 Sb., který je účinný od 1. 1. 2008.

Platná právní úprava se v některých bodech značně, v jiné problematice jen mírně odlišuje nebo vůbec neodlišuje od úpravy platné do konce roku 2006. Vzhledem k cílové skupině terénní sociální práce je text koncipován tak, aby upozornil na některé významné novinky a současně shrnul nejčastěji používané instituty pracovního práva v aktualizované podobě.

V textu budeme dále vycházet z platného znění zákoníku práce. Kde je to možné, budou příslušná ustanovení citována, často to však pro velký rozsah zákonného ustanovení a omezený rozsah tohoto příspěvku možné není, proto je vhodné pracovat zároveň s písemným zněním zákona. I citace ve většině případů neobsahují znění všech odstavců uvedených paragrafů nebo jsou záměrně vybrány pouze ty nejdůležitější, proto je třeba zdůraznit, že příspěvek nemůže nahrazovat text zákona, který navíc podléhá změnám. Proto je při řešení konkrétního případu klienta nutné studium aktuálního zákonného znění.

Zákoník práce

Možnost a zákaz odchylné úpravy § 2

Zde jsou vyjádřeny velmi důležité zásady, které prostupují celou novou úpravou pracovněprávních vztahů. Je zde výslovně uveden základní princip vyplývající z Ústavy a Listiny základních práv a svobod (co není zakázáno, je dovoleno), posilující obecně liberalizaci úpravy a umožňující rozšíření smluvní volnosti účastníků podobně, jako je tomu v občanském zákoníku. Zákoník práce předpokládá, že účastníci pracovněprávních vztahů si vzájemná práva a povinnosti budou moci upravit odchylně od jeho ustanovení, a to nejen v kolektivních smlouvách nebo vnitřních předpisech jako dosud, ale i v individuálních

smlouvách, např. smlouvě pracovní nebo i v jiné, tj. v nepojmenované smlouvě uzavřené podle občanského zákoníku. V pracovní smlouvě tak bude možno sjednat např. nárok na vyšší odstupné, delší dovolenou, širší okruh překážek v práci.[1]

Smluvní volnost účastníků pracovněprávních vztahů však **není neomezená.** Závaznost (kogentnost) některých ustanovení je zajištěna tím, že:

- je v nich výslovně řečeno, že se od nich nelze odchýlit,
- vyplývá to z právní normy (např. u rozvázání pracovního poměru),
- odchýlení se nepřipouští, pokud se odkazuje na použití občanského zákoníku,
- nelze se odchýlit od ustanovení o náhradě škody,
- nelze se odchýlit od ustanovení § 363 odst. 1 a odst. 2.

Účastníci pracovněprávních vztahů

Právní subjektivita zaměstnance § 6

Způsobilost fyzické osoby jako zaměstnance mít v pracovněprávních vztazích práva a povinnosti a vlastními právními úkony nabývat těchto práv a brát na sebe povinnosti vzniká dnem, kdy dosáhne **15 let věku**, zaměstnavatel však s ní nesmí sjednat jako den nástupu do práce **den, který předchází ukončení její povinné školní docházky**.

Právní subjektivita zaměstnavatele § 7 a násl.

Zaměstnavatelem se rozumí právnická nebo fyzická osoba, která zaměstnává fyzickou osobu v pracovněprávním vztahu. Právní postavení zaměstnavatelů – právnických osob se řídí zejména ustanoveními občanského a obchodního zákoníku, a to v otázkách, kdo jsou to právnické osoby, a dále v problematice jejich založení, vzniku, zániku, způsobilosti nabývat práva a povinnosti a odpovědnosti vůči třetím osobám.

Dle § 18 občanského zákoníku jsou právnickými osobami:

- sdružení fyzických nebo právnických osob,
- účelová sdružení majetku,
- jednotky územní samosprávy,
- jiné subjekty, o kterých to stanoví zákon.

Dalším zaměstnavatelem může být stát, tj. Česká republika. Za stát jedná v pracovněprávních vztazích organizační složka státu (ministerstva a jiné správní úřady, soudy, státní zastupitelství, NKÚ apod.).

Zajímavá je právní způsobilost zaměstnavatele – fyzické osoby. Způsobilost mít práva a povinnosti v pracovněprávních vztazích jako zaměstnavatel vzniká narozením. Ovšem aby byla fyzická osoba způsobilá k právním úkonům jako zaměstnavatel, musí být zletilá, tedy dosáhnout věku 18 let, a její právní způsobilost nesmí být omezena soudem. Je zde rozdíl oproti občanskoprávní úpravě, neboť v ní lze dosáhnout způsobilosti k právním úkonům před dovršením 18 let také uzavřením sňatku.

Nedostatek věku lze však zhojit v oblasti živnostenského podnikání jmenováním odpovědného zástupce. Živnost pak může být provozována se souhlasem soudu prostřednictvím

odpovědného zástupce, který jedná jménem a na účet nezletilé fyzické osoby.

Bez jakéhokoliv oprávnění může zaměstnávat jiné osoby jako zaměstnance (např. hospodyni, řidiče) každý občan, který je z právního hlediska k tomu způsobilý.[2]

Základní zásady pracovněprávních vztahů § 13 a 14

Tyto zásady jsou upraveny nově, nemají jen proklamativní charakter, ale musí k nim být při aplikaci pracovněprávních vztahů přihlíženo.

Zaměstnavatel:

- nesmí přenášet riziko z výkonu závislé práce na zaměstnance,
- musí zajistit rovné zacházení se zaměstnanci a dodržovat zákaz jakékoli diskriminace zaměstnanců, jakož i uchazečů o zaměstnání (viz dále § 16 a násl.),
- musí dodržovat zásadu poskytování stejné mzdy, platu nebo odměny za stejnou práci,
- musí poskytovat zaměstnanci informace v pracovněprávních vztazích,
- musí seznamovat zaměstnance s kolektivní smlouvou a vnitřními předpisy,
- nesmí zaměstnanci za porušení povinnosti vyplývající mu z pracovněprávního vztahu ukládat peněžité postihy ani je od něho požadovat, to se nevztahuje na škodu, za kterou zaměstnanec odpovídá (tímto ustanovením však rovněž není dotčeno právo zaměstnavatele na snížení určité části mzdy zaměstnance, která vyjadřuje jeho osobní přínos zaměstnavateli, tzv. osobní ohodnocení),
- nesmí zaměstnance jakýmkoliv způsobem postihovat nebo znevýhodňovat pro to, že se zákonným způsobem domáhá svých práv vyplývajících z pracovněprávních vztahů.

Rovné zacházení a zákaz diskriminace § 16 a 17

V pracovněprávních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace. Zákoník práce odkazuje na zvláštní předpis (tedy na antidiskriminační zákon) a nechává na něm vysvětlení pojmů, prostředků ochrany před diskriminací a možností rozdílného zacházení. Antidiskriminační zákon dosud stále přijat nebyl, my se však s jeho navrhovaným zněním seznámíme dále, proto v této části odkazujeme na následující text věnovaný připravovanému antidiskriminačnímu zákonu.

Pracovní poměr

Pracovní poměr se obvykle zakládá pracovní smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem (dále může být založen jmenováním nebo mu musí předcházet volba). Vznik pracovního poměru jmenováním je oproti dřívější úpravě velmi omezen, možnosti vzniku pracovního poměru tímto způsobem jsou taxativně vymezeny v § 33 odst. 3.

Pracovní smlouva a její náležitosti

Pracovní smlouva je právní úkon obsahující shodný a souhlasný projev vůle zaměstnavatele a zaměstnance uzavřít pracovní poměr. Pracovní smlouva musí být uzavřena **vždy písemně**, i za předpokladu, že pracovní poměr je uzavřen na dobu kratší než jeden měsíc. V případě, že zaměstnavatel neuzavře pracovní smlouvu písemně, nemá to za následek její neplatnost (to by znevýhodňovalo zaměstnance), ale inspektorát práce mu může uložit pokutu až do výše 300 000,- Kč.

Každá pracovní smlouva musí obsahovat tři nezbytné náležitosti:

Druh práce

Je důležitý proto, že bez souhlasu zaměstance mu nelze přidělit práci jiného druhu. Je možné sjednat v pracovní smlouvě i více než jeden druh práce (vhodné v malých firmách) nebo je druh práce závislý na ročním období (např. topič/zahradník).[3]

Místo výkonu práce

Je možné je sjednat přesnou adresou pracoviště, ale i určením obce nebo organizační jednotky, je možno sjednat i několik míst výkonu práce.

Den nástupu do práce

Sjednává se určením dne, měsíce a roku, kdy pracovní poměr vzniká. Pracovní poměr tímto dnem vzniká i za předpokladu, že zaměstnanec v určený den do práce nenastoupí, neboť onemocněl.

Zkušební doba § 35

Musí být sjednána písemně, jinak je neplatná, a nejpozději v den, který byl sjednán jako den nástupu do práce. Pokud je sjednána zpětně až za trvání pracovního poměru, je neplatná. Zkušební doba nesmí být delší než 3 měsíce po sobě jdoucí po dni vzniku pracovního poměru. Doba překážek v práci, pro které zaměstnanec nekoná práci v průběhu zkušební doby, se do zkušební doby nezapočítává.

Informování o obsahu pracovního poměru § 37

Toto opatření má vést ke zvýšení právní jistoty zaměstnanců. Zaměstnavatel, pokud tyto údaje neobsahuje již pracovní smlouva, je povinen zaměstnance do 1 měsíce od vzniku pracovního poměru písemně informovat o těchto údajích:

- název a sídlo zaměstnavatele, je-li právnickou osobou, jméno a příjmení a adresa, je-li fyzickou osobou,
- bližší označení druhu a místa výkonu práce,
- údaj o délce dovolené,
- údaj o výpovědních dobách,
- údaj o týdenní pracovní době a jejím rozvržení,
- údaj o mzdě nebo platu a způsobu odměňování, splatnosti, termínu výplaty, místu a způsobu vyplácení,
- údaj o kolektivních smlouvách, které upravují pracovní podmínky zaměstnance.

Při nástupu do práce musí být zaměstnanec seznámen s pracovním řádem a s právními a ostatními předpisy k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, které musí při své práci dodržovat.[4]

Povinnosti vyplývající z pracovního poměru § 38

Zaměstnavatel je povinen:

- přidělovat zaměstnanci práci dle pracovní smlouvy,
- platit mu za vykonanou práci,
- vytvářet podmínky pro plnění jeho úkolů,
- dodržovat ostatní pracovní podmínky stanovené právními předpisy.

Zaměstanec je povinen:
- konat osobně práce podle pracovní smlouvy v rozvržené týdenní pracovní době,
- dodržovat povinnosti, které mu vyplývají z pracovního poměru.

Doba trvání pracovního poměru § 39

Pracovní poměr na dobu neurčitou

Pracovní poměr je sjednán na dobu neurčitou vždy, nebyla-li výslovně sjednána doba jeho trvání.

Pracovní poměr na dobu určitou

Trvání pracovního poměru mezi týmiž účastníky lze sjednat celkem na dobu nejvýše **2 let** ode dne vzniku tohoto pracovního poměru. Pokud však uplyne mezi předchozím a novým pracovním poměrem na dobu určitou doba 6 měsíců, je možno znovu uzavřít pracovní poměr na dobu určitou. Doba, na jakou se pracovní poměr uzavírá, musí být sjednána přesně, aby nevznikly pochyby, na jakou vlastně dobu se tento pracovní poměr uzavírá. Doba může být stanovena uvedením určitého dne, ale také určitou skutečností, která nastane (skončení konkrétních prací, návrat jiné zaměstnankyně z rodičovské dovolené apod.).

I z této zásady existují výjimky, které jsou obsaženy v § 39 odstavcích 3 a 4. Pracovní poměr na dobu určitou i v délce přesahující 2 roky lze obecně řečeno sjednat v případech, kdy zvláštní právní předpis stanoví pracovní poměr na dobu určitou jako podmínku pro vznik dalších práv (např. zákon o důchodovém pojištění, z. č. 155/1995 Sb.), kdy jde o náhradu za dočasně nepřítomného zaměstnance (např. rodičovská dovolená) nebo jsou dány vážné provozní důvody na straně zaměstnavatele, ty však musí být písemně vymezeny v dohodě mezi zaměstnavatelem a odborovou organizací.

Tato ustanovení § 39, odst. 2 až 5 o pracovním poměru na dobu určitou se nevztahují na tzv. agenturní zaměstnávání, proto se o něm dále zmíníme.

Agenturní zaměstnávání § 308 a 309

Je poprvé upraveno až novým zákoníkem práce. Agenturní zaměstnávání je formou zprostředkování zaměstnání agenturami práce, které k tomu mají povolení udělené Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Zprostředkováním zaměstnání se v tomto případě rozumí uzavření pracovního poměru nebo dohody o pracovní činnosti mezi fyzickou osobou (hledající práci) a agenturou práce za účelem výkonu práce pro jinou osobu, tj. uživatele. Agentura může svého zaměstnance dočasně přidělit k výkonu práce pro uživatele na základě dohody o dočasném přidělení uzavřené mezi agenturou a uživatelem. Tato dohoda musí mít písemnou formu.

V pracovní smlouvě nebo dohodě o pracovní činnosti uzavřené mezi fyzickou osobou, tj. zaměstnancem, a agenturou práce musí být sjednáno, že agentura může dočasně přidělit svého zaměstnance k výkonu práce k uživateli a zaměstnanec se zaváže tuto práci konat podle

pokynu uživatele a na základě dohody o dočasném přidělení (uzavřeném mezi agenturou a uživatelem).

Agentura práce i uživatel odpovídají za to, že pracovní a mzdové podmínky dočasně přiděleného zaměstnance nebudou horší, než jsou podmínky srovnatelných zaměstnanců uživatele.

Agentura práce nemůže téhož zaměstnance přidělit k výkonu práce u téhož uživatele na dobu delší než 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců, s výjimkou případů, kdy o to požádá sám zaměstnanec agentury práce nebo jde-li o výkon práce na dobu náhrady za čerpání mateřské nebo rodičovské dovolené.

Změny pracovního poměru

Každou z nutných náležitostí pracovní smlouvy lze změnit dohodou účastníků, tato změna musí mít písemnou formu.

Ze závažných důvodu může zaměstnavatel převést zaměstnace na jiný druh práce i bez jeho souhlasu.

Zaměstnavatel musí převést zaměstnance na jinou práci, pokud je pro to lékařský posudek nebo rozhodnutí soudu, tj.:

- zaměstnanec podle lékařského posudku dlouhodobě ztratil způsobilost konat dosavadní práci,
- zaměstnanec podle lékařského posudku nesmí dál konat dosavadní práci pro pracovní úraz, onemocnění z povolání, nebo dosáhl-li nejvyšší přípustné expozice,
- koná-li těhotná žena nebo matka dítěte mladšího než 9 měsíců práci, která dle lékařského posudku ohrožuje její těhotenství nebo mateřství,
- je-li to podle lékařského posudku nutné v zájmu ochrany zdraví jiných osob před přenosnými nemocemi (před bacilonosiči).

Pokud je zaměstnanec z těchto důvodů převeden na jinou práci, za kterou náleží nižší mzda, přísluší mu po dobu převedení doplatek do výše průměrného výdělku, kterého dosahoval před převedením:

- pokud to vyžaduje výkon pravomocného rozhodnutí soudu (např. uložení trestu zákazu činnosti řízení automobilu).

Zaměstnavatel může převést zaměstnance na jinou práci, pokud:

- zaměstnanec dostal výpověď pro porušení pracovní kázně nebo proto, že nesplňuje předpoklady pro výkon sjednané práce,
- proti zaměstnanci bylo zahájeno trestní řízení pro podezření z úmyslné trestné činnosti spáchané při plnění pracovních úkolů,
- zaměstnanec dočasně ztratil předpoklady pro výkon sjednané práce (převod možný max. na 30 dnů, např. skončení platnosti odborných zkoušek, svářečského průkazu apod.),
- je-li to potřeba k odvrácení mimořádné události nebo jiné hrozící nehody nebo ke zmírnění jejich bezprostředních následků, a to na nezbytně nutnou dobu.

Odpadnou-li důvody, pro které byl zaměstnanec převeden na jinou práci nebo do jiného místa, je zaměstnavatel povinen zařadit zaměstnance zpět na jeho původní práci.

Na rozdíl od změn druhu práce **nelze** v žádném případě zaměstnance bez jeho souhlasu přeložit k výkonu práce do jiného místa.[5]

Pracovní cesta

Pracovní cestou se rozumí časově omezené vyslání zaměstnance zaměstnavatelem k výkonu práce mimo sjednané místo výkonu práce. Zaměstnavatel tak může vyslat zaměstnance, jen pokud se s ním dohodl, dohoda může být obsažena již v pracovní smlouvě. Ustanovení § 240 pak upravuje zvláštní režim pro:

- těhotné zaměstnankyně,
- zaměstnankyně a zaměstnance pečující o děti do 8 let věku,
- osamělou zaměstnankyni a zaměstnance, kteří pečují o dítě do 15 let věku,
- zaměstnance, který převážně sám dlouhodobě soustavně pečuje o převážně nebo úplně bezmocnou fyzickou osobu.

Všichni tito výše uvedení zaměstnanci musí dát souhlas ke každé jednotlivé pracovní cestě.

Skončení pracovního poměru

Dohoda o rozvázání pracovního poměru

Dohodou lze ukončit pracovní poměr vždy, a to k oboustranně dohodnutému datu. Dohoda musí být písemná, a pokud o to zaměstnanec požádá, musí obsahovat důvody, proč byl pracovní poměr ukončen.

Výpověď

Výpovědí může rozvázat pracovní poměr zaměstnavatel i zaměstnanec. Výpověď musí být dána písemně a doručena druhému účastníku, jinak je neplatná. Pracovní poměr končí uplynutím výpovědní doby, která začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi. Výpovědní lhůta je nyní stejná pro zaměstnance i zaměstnavatele a činí nejméně 2 měsíce. Delší výpovědní dobu lze dohodnout např. v individuální pracovní smlouvě nebo ve zvláštní dohodě. Již tedy neplatí 3měsíční výpovědní lhůta u výpovědí z důvodů organizačních změn.

Zaměstnanec může dát výpověď z jakéhokoliv důvodu nebo i bez uvedení důvodu. Zaměstnavatel musí důvod výpovědi přesně vymezit, aby jej nebylo možno zaměnit s jiným důvodem, jinak je výpověď neplatná. Zaměstnavatel musí uvést důvod výpovědi, který je uveden v zákoníku práce, tj. zákonný výpovědní důvod. Ty jsou uvedeny v § 52 zákoníku práce. Jsou to:

- zánik zaměstnavatele,
- přemístění zaměstnavatele nebo jeho části,
- nadbytečnost zaměstnance,
- ztráta zdravotní způsobilosti zaměstnance pro pracovní úraz, nemoc z povolání nebo ohrožení touto nemocí,
- dlouhodobá ztráta způsobilosti zaměstnance konat dosavadní práci ze zdravotních důvodů,
- nesplnění zaměstnancových kvalifikačních předpokladů pro řádný výkon práce a jeho neuspokojivé pracovní výsledky,
- porušení povinnosti vyplývající z právních předpisů vztahujících se k vykonávané práci.

Odstupné

Zaměstnanec, který končí pracovní poměr výpovědí danou zaměstnavatelem z důvodů uvedených v **§ 52 písm. a, b, c** nebo dohodou z týchž důvodů, má při skončení pracovního poměru právo na odstupné ve výši nejméně **trojnásobku průměrného výdělku** (nárok na vyšší odstupné je případně sjednán v kolektivní smlouvě).

Zaměstnanci, u něhož dochází k rozvázání pracovního poměru z důvodu dle **§ 52 písm. d**, přísluší odstupné ve výši nejméně **dvanáctinásobku průměrného výdělku**.

Ochranná doba

Zaměstnanci, kteří si nemohou hledat jiné zaměstnání nebo jsou v situaci, kdy je sotva někdo zaměstná, jsou v ochranné době. V této době jim zaměstnavatel nesmí dát výpověď. Ochranná doba se vztahuje např. na ženy v těhotenství nebo na mateřské dovolené, na zaměstnance uznané dočasně práce neschopnými nebo povolané ke službě v ozbrojených silách nebo dlouhodobě uvolněné pro výkon veřejné funkce (např. radní). Zákaz výpovědi se však s výjimkami nevztahuje na výpověď danou zaměstnanci dle § 52 písm. a, b a g (tj. zánik a organizační změny zaměstnavatele a porušení povinností zaměstnancem).

Okamžité zrušení pracovního poměru

Je to výjimečný způsob ukončení pracovního poměru, zaměstnavatel i zaměstnanec jej musí provést písemně, řádně dle zákona odůvodnit a doručit druhému účastníku, jinak je neplatné.[6]

Zaměstnavatel může okamžitě zrušit pracovní poměr, pokud:

- zaměstnanec byl pravomocně odsouzen za úmyslný trestný čin k nepodmíněnému trestu odnětí svobody na dobu delší než jeden rok nebo spáchal při plnění pracovních úkolů úmyslný trestný čin a byl za něj odsouzen k nepodmíněnému trestu odnětí svobody na dobu nejméně šesti měsíců,
- zaměstnanec porušil povinnost vyplývající z právních předpisů vztahujících se k práci zvlášť hrubým způsobem.

Zaměstnanec může okamžitě zrušit pracovní poměr, pokud:

- mu zaměstnavatel nevyplatil mzdu nebo náhradu mzdy do 15 dnů po uplynutí její splatnosti,
- když podle lékařského posudku nemůže dále konat práce bez vážného ohrožení svého zdraví a zaměstnavatel ho nepřevedl v době 15 dnů od předložení tohoto posudku na jinou, pro něj vhodnou práci.

Zaměstnanec, který zrušil okamžitě pracovní poměr, má nárok na náhradu mzdy ve výši průměrného výdělku za dvouměsíční výpovědní dobu.

Skončení pracovního poměru na dobu určitou

Tento pracovní poměr končí nejčastěji uplynutím sjednané doby, ale může také skončit jinými výše uvedenými způsoby (výpovědí, okamžitým zrušením). Pokud zaměstanec pokračuje po uplynutí sjednané doby s vědomím zaměstnavatele dále v konání prací, mění se ze zákona jeho pracovní poměr sjednaný původně na dobu určitou v pracovní poměr na dobu neurčitou, aniž by k tomu bylo potřeba zvláštního právního úkonu (sepsání nové pracovní smlouvy).[7]

Zrušení pracovního poměru ve zkušební době

Zaměstnavatel i zaměstnanec mohou zrušit pracovní poměr ve zkušební době z jakéhokoliv důvodu nebo bez uvedení důvodu. Písemné oznámení o tomto zrušení má být doručeno druhému účastníku alespoň tři dny před dnem, kdy má pracovní poměr skončit. Novinkou je, že zaměstnavatel nemůže ve zkušební době zrušit pracovní poměr v době prvních 14 kalendářních dnů trvání dočasné pracovní neschopnosti zaměstnance.

Nově se do zkušební doby nezapočítává doba překážek v práci (např. dočasná pracovní neschopnost). O dobu strávenou překážkami v práci se zkušební doba vždy prodlouží.

Účast odborové organizace při rozvázání pracovního poměru

Výpověď nebo okamžité zrušení pracovního poměru je zaměstnavatel povinen předem projednat s odborovou organizací, její stanovisko však není pro zaměstnavatele závazné, s výjimkou ukončení pracovního poměru s členem orgánu odborové organizace.

Neplatné rozvázání pracovního poměru

Neplatné je takové rozvázání pracovního poměru, kdy nebyly dodrženy zákonem stanovené náležitosti (pracovní poměr byl rozvázán z nezákonného důvodu, nedodržení písemné formy, nerespektování ochranné doby apod.).

Jestliže zaměstnanec považuje rozvázání pracovního poměru ze strany zaměstnavatele za neplatné, oznámí to zaměstnavateli se žádostí o další zaměstnávání. Když mu zaměstnavatel neumožní výkon práce, má zaměstnanec nárok na náhradu mzdy ve výši průměrného výdělku ode dne, kdy oznámil zaměstnavateli, že trvá na dalším zaměstnávání, až do doby, kdy mu zaměstnavatel umožní pokračovat v práci nebo kdy dojde k platnému skončení pracovního poměru.[8]

Jestliže zaměstnavatel neplatně rozvázal pracovní poměr, ale zaměstnanec netrvá na dalším zaměstnávání, považuje se pracovní poměr za ukončený dohodou, a to ke dni, kdy měl skončit neplatným rozvázáním.

Když rozváže pracovní poměr neplatně zaměstnanec a zaměstnavatel mu oznámí, že trvá na pokračování v práci, zůstává pracovní poměr zachován. Nepokračuje-li zaměstnanec v práci, má zaměstnavatel nárok na náhradu vzniklé škody ode dne, kdy zaměstnanci oznámil, že trvá na dalším plnění pracovních povinností.

Důležitá lhůta

Neplatnost rozvázání pracovního poměru mohou zaměstnavatel i zaměstnanec **uplatnit u soudu do dvou měsíců** ode dne, kdy měl pracovní poměr skončit neplatným rozvázáním. Tato lhůta je prekluzivní, po jejím uplynutí soud žalobu zamítne.

Dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr

Dohoda o provedení práce § 75

U této dohody se roční limit rozsahu práce, na který se dohoda uzavírá, **rozšířil na 150 hodin** ročně. Rozsah práce se ovšem sčítá u jednoho zaměstnavatele v průběhu kalendářního roku, takže pokud jeden zaměstnanec uzavře u téhož zaměstnavatele v průběhu kaledářního roku několik dohod o provedení práce, nesmí jejich součet v kalendářním roce převýšit limit 150 hodin.

Dohoda o pracovní činnosti § 76

Naopak dohodu o pracovní činnosti, která je svými znaky více podobná běžnému pracovnímu poměru, může zaměstnavatel se zaměstnancem uzavřít na práci v rozsahu do průměru poloviny stanovené týdenní pracovní doby.

U obou dohod nesmí být odměna za práci nižší než minimální mzda (buďto hodinová, nebo minimální mzda odpovídající rozsahu pracovní doby).

Dále uvádíme jen v bodech další zajímavé změny, které přinesla novela zákoníku práce:

Určení mzdy (§ 113 zákona)

Mzda musí být sjednána a stanovena před začátkem výkonu práce, za kterou tato mzda přísluší. Pokud není tento údaj obsažen již v pracovní smlouvě, musí zaměstnavatel v den nástupu do práce vydat zaměstnanci mzdový výměr.

Změnu mzdového výměru je povinen zaměstnavatel zaměstnanci ohlásit předem, je to však jednostranný právní úkon zaměstnavatele, zaměstnanec nemusí s jeho obsahem souhlasit, což nemá vliv na jeho platnost.

Mzda za noční práci (§ 116 zákona)

Za noční práci přísluší zaměstnanci ke mzdě příplatek nejméně ve výši 10 % průměrného výdělku, není-li sjednáno v kolektivní smlouvě jinak. Je tedy teoreticky možné, že v kolektivní smlouvě bude stanoven i příplatek nižší.

Příplatek za práci ve ztíženém pracovním prostředí (§ 117 zákona)

Definice ztíženého zdravotního prostředí je uvedena v nařízení vlády. Za práci v tomto prostředí náleží k dosažené mzdě příplatek ve výši nejméně 10 % minimální mzdy.

Mzda za práci v sobotu a neděli (§ 118 zákona)

Je to povinný příplatek, který náleží zaměstnanci bez ohledu na to, zda se u zaměstnavatele bude v sobotu a neděli jednat o práci obvyklou podle rozvrhu pracovní doby nebo práci mimořádnou. Příplatek k dosažené mzdě činí nejméně 10 % průměrného výdělku.

Správní řád v platném znění

Dne 1. ledna 2006 vstoupil v účinnost zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, který nahradil dosavadní právní úpravu obsaženou v zákoně č. 71/1967 Sb., o správním řízení (správní řád).

Úprava pravidel pro postup úřadů a jejich dodržování při zásazích do práv a zájmů osob je významnou zárukou výkonu veřejné správy v souladu s právem. Nový správní řád patří k nejdůležitějším složkám reformy veřejné správy. Oproti původnímu správnímu řádu upravuje postup všech správních orgánů při výkonu veřejné správy a vedle klasického správního řízení obsahuje právní úpravu i jiných forem činnosti správních orgánů.

Správní řád přinesl nové rozměry v úpravě rozsahu působnosti a některých dříve vůbec neupravených institutů, méně už zasáhl do vedení klasického správního řízení.

Správní řád

Správní řád je základním právním předpisem správního práva procesního. Správní právo procesní upravuje procesně právní vztahy subjektů tzv. správního řízení, jakož i vlastní procesně právní postup při rozhodování o právech, právem chráněných zájmech a povinnostech účastníků správního řízení, konaného před orgány veřejné správy.[9]

Vedle správního řádu, jako obecného právního předpisu pro správní řízení, se uplatňuje i celá řada dalších právních předpisů. V případě těchto předpisů pak hovoříme o tzv. zvláštním správním řízení: např. zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), zákon č. 254/2001 Sb., o vodách a změně některých zákonů (vodní zákon), zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků.

Správní řád je právní předpis, který upravuje správní řízení obecně, upravuje všechny jednotlivé kroky správního řízení od jeho počátku až do konce. Zvláštní právní předpisy naproti tomu upravují některé kroky, popř. výjimečně i celé správní řízení, odchylně od správního řádu. V takovémto případě platí, že tato **zvláštní právní úprava má přednost před úpravou obsaženou ve správním řádu**, a to konkrétně v těch krocích, kdy zvláštní právní úprava je odlišná od úpravy obecné.

Jak již bylo uvedeno výše, správní řád neobsahuje pouze úpravu správního řízení, ale i řady dalších forem činnosti veřejné správy.

Správní řád se vztahuje na postup správních orgánů, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy Zákonodárce záměrně použil slova „postup“, neboť správní řád, jak už naznačuje i jeho členění, upravuje vedle správního řízení i další činnosti správních orgánů, které jsou výkonem veřejné správy. Důvodová zpráva k vládnímu návrhu zákona uvádí, že správní řád se „vztahuje nejen na správní řízení v užším slova smyslu (postup správního orgánu směřující k rozhodnutí, ať už konstitutivnímu, nebo deklaratornímu) o právech a povinnostech fyzických a právnických osob (účastníků řízení), ale na veškerý výkon veřejné správy, tedy na veškerou veřejnoprávní činnost správních orgánů směřující navenek vůči fyzickým a právnickým osobám (dotčené osoby), neupravenou jinými právními předpisy“. Použití výrazu „postup“ při výkonu veřejné správy vysvětluje důvodová zpráva tak, že „se nejedná o činnost soukromoprávní, při které orgán vystupuje jako účastník soukromoprávního vztahu”. Rovněž se nejedná o veřejnoprávní činnost jiných orgánů veřejné moci, než jsou správní orgány, jak vyplývá i z teoreticky negativního vymezení správy, podle nějž veřejná správa není zákonodárstvím, soudnictvím ani vládou. Zákon se dále nemá vztahovat na výkon veřejné správy upravený jinými zákony, jako je vydávání normativních správních aktů (vyhlášek, nařízení, obecně závazných vyhlášek). Stejně tak zákon nemá upravovat činnost správních orgánů směřující dovnitř veřejné správy, ale jen tu, která směřuje navenek, vůči dotčeným fyzickým a právnickým osobám (dotčené osoby). Z povahy věci vyplývá, že se správní řád nepoužije na bezprostřední zásahy a rovněž ve vztazích nadřízenosti a podřízenosti a při pověřování výkonem státní správy se uplatní neformální rozhodování nebo interní regule.

Základním principem, který by měl ovládat činnosti veřejné správy, je princip legality. Sám správní řád zakotvuje tento ústavní princip na prvním místě mezi základními zásadami činnosti správních orgánů. Rozsah působnosti správního řádu tak musí vycházet ze zásady, že státní moc lze vykonávat jen v případech, v mezích a způsoby, které stanoví zákon, což platí pro výkon veškeré veřejné moci směřující od správních orgánů navenek vůči jejím adresátům.

Věcná působnost správního řádu je nyní podstatně širší, než byla působnost správního řádu předcházejícího, který upravoval „pouze“ správní řízení. Správní řád se nyní vztahuje nejen na formální správní řízení, které je upraveno v části druhé (§ 9 – 129) a třetí (§ 130 –153),

ale i na provádění tzv. jiných správních úkonů správních orgánů, které nemají charakter správních rozhodnutí o právech a povinnostech ve smyslu § 9 správního řádu. Vždy se však musí jednat o veřejnou správu (resp. formy činnosti správních orgánů), která je výkonem veřejné moci.[10] Jedná se o úkony, které správní orgány provádějí v rámci své veřejnoprávní působnosti a které se dotýkají práv a povinností adresátů veřejné správy. Jiné postupy správních orgánů upravené správním řádem jsou:

- vydávání vyjádření, osvědčení, ověření, sdělení, resp. obecně provádění jiných úkonů správními orgány (část čtvrtá),
- uzavírání veřejnoprávních smluv (část pátá),
- vydávání tzv. opatření obecné povahy (část šestá),
- vyřizování stížností směřujících proti správním orgánům (část sedmá).

Přestože se správní řád vztahuje na všechny formy činnosti výslovně upravené v jeho části druhé až šesté, nejde o výčet úplný. Ustanovení § 158 odst. 1 stanoví, že ustanovení čtvrté části správního řádu se obdobně použijí i v případě, provádí-li správní orgán jiné úkony, které nejsou upraveny v této anebo v ostatních jeho částech. Část čtvrtou správního řádu tak lze považovat za určitý základ úpravy pro všechny jiné úkony realizované při výkonu veřejné správy.[11]

Systematika správního řádu

Správní řád se člení na osm částí:

V části první nazvané Úvodní ustanovení je vymezen předmět právní úpravy (§ 1) a dále jsou zde v hlavě druhé upraveny základní zásady činnosti správních orgánů (§ 2–8).

V části druhé nazvané Obecná ustanovení o správním řízení a části třetí nazvané Zvláštní ustanovení o správním řízení je upraveno tzv. formální správní řízení, tj. činnost orgánu státní správy, jejímž výsledkem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva nebo povinnosti jmenovitě určené osoby, nebo jímž se v určité věci autoritativně prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má, anebo nemá (§ 9).

Část druhá správního řádu obsahuje ustanovení, jak už její název sám napovídá, která se nejčastěji užívají ve správních řízeních. Nejprve je v úvodu definováno správní řízení, následují ustanovení o správních orgánech, účastnících řízení, zastoupení, lhůtách a počítání času. V samostatných hlavách je pak dále upraven postup před zahájením řízení, průběh řízení v prvním stupni, ochrana před nečinností správního orgánu, odvolací řízení, přezkumné řízení, obnova řízení a nové rozhodnutí a exekuce.

Do třetí části pak byla vyčleněna úprava některých zvláštních procesních institutů, jejichž využití je omezeno pouze na určitý okruh správních řízení.[12]

V následujících částech správního řádu jsou podrobně upraveny instituty, podle nichž jsou jednotlivé části nazvány:

- Část čtvrtá – Vyjádření, osvědčení a sdělení.
- Část pátá – Veřejnoprávní smlouvy.
- Část šestá – Opatření obecné povahy.
- Část sedmá nazvaná Společná, přechodná a závěrečná ustanovení v sobě mimo jiné zahrnuje i úpravu institutu stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu.
- Část osmá – Účinnost (§ 184). Tento zákon nabyl dle tohoto ustanovení účinnosti dne 1. ledna 2006.

Působnost správního řádu

Působnost zákona určuje okruh vztahů, na které se zákon nebo některé jeho části použijí.

Správní řád upravuje postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy (§ 1 odst. 1).

Svou působnost vymezuje správní řád v § 1 nejprve pozitivně, kdy v § 1 odst. 1 stanoví okruh orgánů, na jejichž postupy se vztahuje (tzv. institucionální vymezení působnosti). Pro všechny tyto orgány užívá legislativní zkratku „správní orgán". Správní řád je obecným a základním předpisem upravujícím správní řízení. Jako takový je základním kamenem stanovujícím postupy pro veškerou vrchnostenskou správu. Správní právo procesní je širokou oblastí, v níž nalézá uplatnění řada právních předpisů. Vedle správního řádu působí značné množství dalších zákonů obsahujících tzv. zvláštní procesní ustanovení. Ve vztahu k těmto zvláštním zákonům se uplatňuje zásada subsidiarity správního řádu zakotvená v § 1 odst. 2. Podle tohoto zákonného ustanovení se správní řád nebo jeho jednotlivá ustanovení použijí, nestanoví-li zvláštní zákon jiný postup.

Podle § 1 odst. 3 se správní řád nepoužije pro občanskoprávní, obchodněprávní a pracovněprávní úkony prováděné správními orgány a na vztahy mezi orgány téhož územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti. Správní řád se vztahuje na postup správních orgánů, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy, tzn. že se nevztahuje na výkon veškeré veřejné správy svěřené správním orgánům, ale jen na takovou veřejnou správu, která je výkonem veřejné moci. Ustanovení § 1 odst. 3 správního řádu vylučuje použití správního řádu v případech, kdy jsou správní orgány subjekty soukromoprávních vztahů. V takovém případě nelze správní řád na režim těchto vztahů aplikovat. Zákon se taktéž nepoužije na vztahy mezi orgány územního samosprávného celku při výkonu samostatné působnosti.

Při posouzení otázky, zda se v konkrétním případě uplatní postup podle právní úpravy správního řádu, je nutné vyjít z kombinace pozitivního a negativního vymezení jeho působnosti. V praxi to znamená, že podle správního řádu se bude postupovat vždy, jestliže jsou splněny předpoklady pozitivního vymezení a nenastoupily žádné podmínky vymezení negativního. Zároveň je potřeba vzít v úvahu, zda se na daný případ nevztahuje zvláštní procesní ustanovení obsažené ve speciálních předpisech upravujících postup správních orgánů, pro něž se obecná úprava správního řádu použije jen subsidiárně.

Správní orgán

Správní řád upravuje postup orgánů moci výkonné, územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy. Zákonodárce použil pro souhrnné označení těchto subjektů legislativní zkratku „správní orgán". Téhož pojmu používá v obdobném případě rovněž soudní řád správní (tj. zákon č. 150/2002 Sb.). Právní předpisy a hlavně teorie užívají spíše pojem „správní úřad".

Orgány moci výkonné jsou ministerstva, ústřední orgány státní správy s celostátní působností, které nejsou podřízeny žádnému ministerstvu (Český statistický úřad, Český úřad zeměměřičský a katastrální, Český báňský úřad, Úřad průmyslového vlastnictví, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Správa státních hmotných rezerv, Státní úřad pro jadernou bezpečnost, Národní bezpečnostní úřad, Energetický regulační úřad, Úřad vlády České republiky a Český telekomunikační úřad), správní úřady s celostátní působností podřízené některému ministerstvu (např. Česká obchodní inspekce, Česká školní inspekce, Český

inspektorát lázní a zřídel, Generální ředitelství cel, Český hydrometeorologický ústav a další) a územní správní úřady (např. úřady práce, katastrální úřady, báňské úřady, územní finanční orgány, státní oblastní archivy a řada dalších). Postavení orgánu moci výkonné ve smyslu § 1 správního řádu mohou mít, pokud rozhodují ve správním řízení nebo vystupují jako dotčený orgán, i veřejné ozbrojené sbory (např. Policie České republiky).

Orgány moci výkonné jsou též prezident republiky a vláda. S ohledem na jejich Ústavou dané postavení v rámci výkonné moci se však správní řád na výkon jejich pravomocí vztahovat nebude. Pokud však z obsahu zvláštních právních předpisů vyplývá, že v konkrétních případech rozhodují nebo vykonávají pravomoci vůči fyzickým nebo právnickým osobám, musí i tyto orgány postupovat podle správního řádu.

Orgány územních samosprávných celků jsou orgány krajů, měst a obcí, včetně orgánů městských částí a městských obvodů tzv. územně členěných statutárních měst a hlavního města Prahy. Správní řád se vztahuje zejména na činnost krajských a obecních úřadů, magistrátů, popř. úřadů městských částí a obvodů, jimž je svěřena rozhodující část státní správy delegovaná na územní samosprávné celky (přenesená působnost). Správní řád se však za určitých podmínek bude vztahovat i na výkon působnosti dalších orgánů územních samosprávných celků, a to jak v přenesené, tak i v samostatné působnosti. V případě přenesené působnosti bude upravovat hlavně výkon působnosti zvláštních orgánů – komisí rad obcí pověřených výkonem státní správy (např. přestupkové komise). V případě samostatné působnosti se bude správní řád vztahovat např. na rozhodování obecních rad o pokutách za správní delikty. Orgánem územního samosprávného celku je však pouze ta jeho součást, kterou zákon za správní orgán výslovně označuje.

Tzv. jinými orgány jsou orgány státu stojící mimo organizační soustavu státní správy řízené vládou, tzv. „nezávislé správní úřady". Do této skupiny patří Nejvyšší kontrolní úřad, Úřad pro ochranu osobních údajů, Rada pro rozhlasové a televizní vysílání a další.

Správní řád se vztahuje i na právnické a fyzické osoby, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy. Právnickými osobami, které vykonávají působnost v oblasti veřejné správy, jsou především veřejnoprávní korporace. Do této skupiny patří zejména orgány profesních komor zřízených zvláštními zákony (např. lékařské, lékárenské, stomatologické či veterinární komory, advokátní, notářské komory). Jinými orgány právnických osob, na něž se správní řád vztahuje, jsou orgány veřejných fondů (Státní fond rozvoje bydlení, Státní fond životního prostředí, Fond národního majetku a další), veřejných ústavů a škol a veřejných podniků (Česká televize, Česká konsolidační agentura, Středisko cenných papírů a další). Správní řád se nevztahuje pouze na právnické osoby veřejného práva, ale i na právnické osoby soukromého práva, které vykonávají působnost v oblasti veřejné správy (např. burza cenných papírů).

Fyzickými osobami, které vykonávají veřejnou správu na základě zvláštních zákonů, jsou zejména tzv. veřejné stráže – stráž ochrany přírody, stráž myslivecká, lesní a rybářská. Takovýmito fyzickými osobami však mohou být např. i finanční arbitři, provozovatelé veřejných dražeb, notáři, exekutoři nebo různé odborně způsobilé osoby, které mohou být pověřeny specializovanými úkoly (např. udělování licencí, registrací, kontrolní činností).

Základní zásady činnosti správních orgánů

Správní řád v úvodních ustanoveních zakotvil tzv. základní zásady činnosti správních orgánů (§ 2–8). Stejně jako to činí i jiné kodexy, jsou hned v úvodu zakotveny základní principy, jimiž se správní orgány mají při všech svých činnostech řídit.

Základní zásady vyjadřují základní ideje, hodnoty, standardy, na kterých stojí správa v demokratickém právním státě. „Svou podstatou to jsou obecná pravidla, která poskytují

občanům základní představu o principech, kterými se řídí správní orgány ve svém rozhodování a jednání vůči nim; rovněž před oči úředníků stavějí principy a hodnoty, které mají ctít, na jejichž prosazování se mají zaměřovat“.[13]

Tyto základní zásady činnosti jsou obecnými principy, na kterých je založen postup správních orgánů. Účelem a cílem těchto základních zásad je vytvoření a garance předpokladů a podmínek pro řádný výkon veřejné správy. Zásady činnosti správních orgánů vycházejí z obecných požadavků na kvalitu postupů a činností veřejné správy, které bývají souhrnně označovány jako principy „dobré správy“.

Jak již napovídá samotný název – základní zásady činnosti správních orgánů – nejedná se pouze o zásady procesního charakteru pro správní řízení, ale o principy, které definují podstatné rysy veškeré činnosti správních orgánů. Vedle přímé právní závaznosti jsou základní zásady též interpretačním pravidlem pro výklad a aplikaci jednotlivých ustanovení zákona. Důvodová zpráva k vládnímu návrhu zákona uvádí, že „základní zásady činnosti správních orgánů budou sloužit potřebám výkladu konkrétnějších ustanovení zákona a zároveň obsahovat některé obecné povinnosti správních orgánů, jakož i osob, s nimiž je vedeno správní řízení. (…) Každé konkrétní ustanovení správního řádu je nutno vykládat v kontextu základních pravidel řízení, která by se měla stát páteří celého řízení, nikoli jen prázdnou proklamací. Základní zásady činnosti se uplatní při veškerém výkonu veřejné správy. Je nepřijatelné, aby např. zvláštní zákon vyloučil užití správního řádu a sám dostatečně neupravil alespoň základní zásady řízení, neboť takový postup by byl v rozporu se zásadou legality obsaženou v čl. 2 odst. 3 Ústavy a čl. 2 odst. 2 Listiny základních práv a svobod.“

Základní zásady činnosti správních orgánů se použijí jak v rámci postupů upravených správním řádem, tj. na formální správní řízení podle části druhé a třetí, na neformální správní řízení podle části čtvrté, na veřejnoprávní smlouvy a opatření obecné povahy, tak i mimo rámec postupů upravených správním řádem.

Základní zásady odrážejí podstatné rysy výkonu správní působnosti. Pro aplikaci mají dvojí význam:

- jsou přímo aplikovatelnými ustanoveními, jejichž porušení vede k vadám postupu, popř. i provedení úkonů,
- slouží výkladu ostatních ustanovení a tím zajišťují i souladnou aplikaci zákona jako celku a jeho jednotlivých pravidel.

V dalších částech zákona jsou zásady podle potřeb dále konkretizovány a doplňovány.[14]

K ideovým zdrojům patřily při koncipování základních zásad činnosti správních orgánů vedle Ústavy a Listiny zejména dokumenty práva mezinárodního, zejm. evropského, a to především Úmluva Rady Evropy o ochraně lidských práv a základních svobod a některá doporučení Výboru ministrů Rady Evropy týkající se tzv. Evropského správního práva.

Jednotlivé zásady činnosti správních orgánů jsou:

- **Zásada legality (zásada zákonnosti)** – ukládá správním orgánům povinnost postupovat v souladu se zákony a ostatními právními předpisy, jakož i mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.
- **Zásada zákonného účelu jednání** – správní orgán uplatňuje svou pravomoc pouze k tomu účelu, ke kterému mu byla zákonem a na základě zákona svěřena, a v rozsahu, v jakém mu byla svěřena.
- **Zásada ochrany dobré víry a oprávněných zájmů** – správní orgán šetří práva nabytá v dobré víře, jakož i oprávněné zájmy dotčených osob.

- **Zásada proporcionality (přiměřenosti)** – správní orgán může zasahovat do práv nabytých v dobré víře, jakož i do oprávněných zájmů dotčených osob jen za podmínek stanovených zákonem a v nezbytném rozsahu.
- **Zásada ochrany veřejného zájmu** – správní orgán dbá, aby přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem.
- **Zásada individuálního posouzení dané věci** – správní orgán dbá, aby přijaté řešení odpovídalo okolnostem daného případu.
- **Zásada legitimního očekávání** – správní orgán dbá, aby při rozhodování skutkově shodných nebo podobných případů nevznikaly nedůvodné rozdíly.
- **Zásada materiální pravdy** – správní orgán v dané věci postupuje tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu se zásadou legality, zákonného účelu jednání, ochrany dobré víry a proporcionality.
- **Zásada veřejné správy jako služby veřejnosti** – každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc.
- **Zásada poučovací povinnosti správního orgánu** – správní orgán je povinen poskytnout dotčené osobě v souvislosti se svým úkonem přiměřené poučení o jejích právech a povinnostech, je-li to vzhledem k povaze úkonu a osobním poměrům dotčené osoby potřebné.
- **Zásada součinnosti správního orgánu s dotčenými osobami** – správní orgán je povinen s dostatečným předstihem uvědomit dotčené osoby o úkonu, který hodlá učinit, je-li to potřebné k hájení jejich práv a neohrozí-li to účel jednání.
- **Zásada smírného řešení věci** – pokud to povaha projednávané věci umožňuje, pokusí se správní orgán o smírné odstranění rozporů, které brání řádnému projednání a rozhodnutí dané věci.
- **Zásada rychlosti řízení –** správní orgán je povinen vyřizovat věci bez zbytečných průtahů. Neučiní-li správní orgán úkony ve stanovené lhůtě nebo ve lhůtě přiměřené, není-li lhůta stanovena, použije se ke zjednání nápravy ustanovení o ochraně před nečinností (§ 80).
- **Zásada procesní ekonomie** – správní orgán je povinen postupovat tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a aby dotčené osoby byly co možná nejméně zatěžovány.
- **Zásada procesní rovnosti a nestrannosti postupů správních orgánů** – dotčené osoby jsou si ve svých procesním právech a povinnostech rovny. Správní orgán nesmí žádnou z dotčených osob upřednostňovat. Tam, kde by rovnost dotčených osob mohla být ohrožena, učiní správní orgán opatření potřebná k jejímu zajištění.
- **Zásada spolupráce správních orgánů a souladnosti postupů** – správní orgány mají dbát vzájemného souladu všech postupů, které probíhají současně a souvisejí s týmiž právy nebo povinnostmi dotčené osoby. Na to, že probíhá současně více takových postupů u různých správních orgánů nebo u jiných orgánů veřejné moci, je dotčená osoba povinna správní orgán upozornit.

Ustanovení, v nichž jsou zakotveny základní zásady činnosti správních orgánů, patří mezi nejuniverzálnější ustanovení správního řádu. Nacházejí široké uplatnění jednak v rámci postupů upravených správním řádem, a to ve všech formách činnosti, které upravuje, jednak i mimo rámec postupů správním řádem upravených.

Ustanovení § 177 odst. 1 správního řádu rozšiřuje platnost základních zásad činnosti správních orgánů uvedených v § 2 až 8 i na takové případy výkonu veřejné správy, kdy zvláštní

zákon stanoví, že se správní řád nepoužije, ale sám úpravu odpovídající těmto zásadám neobsahuje. V důvodové zprávě k vládnímu návrhu zákona se uvádí, že „zvláštní zákon vylučující užití správního řádu musí obsahovat vlastní úpravu řízení minimálně v rozsahu ustanovení o základních zásadách činnosti správních orgánů, tyto zásady nesmí odporovat principům evropského správního práva. Dostatečnost základních pravidel činnosti se navíc bude hodnotit podle jejich obsahu, nikoli podle toho, zda daný zvláštní zákon má některá ustanovení formálně označená jako základní zásady činnosti správních orgánů, či nikoli. Nebude-li zvláštní předpis vylučující použití správního řádu obsahovat dostatečné základní zásady činnosti, při postupu podle tohoto zákona při výkonu veřejné správy se užijí § 2–8 správního řádu. Tato zásada vyplývá z ústavního požadavku legality (čl. 2 odst. 3 Ústavy ČR; čl. 2 odst. 2 Listiny základních práv a svobod).“

Správní řízení

Stěžejní část správního řádu tvoří ustanovení o formálním správním řízení. Sám správní řád v § 9 definuje správní řízení jako **postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má anebo nemá.**

Správní řízení je procesem, který probíhá v právních formách od zahájení řízení, přes zjišťování podkladů pro rozhodnutí a jeho vydání, použití prostředků k jeho přezkoumání, až po případnou exekuci. Správní řízení je postupem, jehož cílem je vydat správní akt, schopný způsobit účinky v něm předvídané: založit, změnit nebo zrušit práva a povinnosti v dané věci správnímu orgánu nepodřízených osob (akt konstitutivní), nebo je autoritativně stvrdit (akt deklaratorní).[15]

Správní řízení se obvykle člení na tzv. správní řízení obecné a správní řízení zvláštní. Obecné správní řízení je upraveno správním řádem a v něm částí druhou nazvanou Obecná ustanovení o správním řízení a částí třetí s názvem Zvláštní ustanovení o správním řízení (tzv. formální správní řízení). Pojem zvláštní správní řízení se v tomto smyslu používá pro správní řízení, jejichž úprava je výrazem kombinace obecné úpravy správního řízení a odchylek od něj s předností úpravy zvláštní a tzv. subsidiárním využitím správního řádu.[16]

Rozsah působnosti části druhé a třetí správního řádu je vymezen cílem správního řízení. Část druhá je věnována obecným ustanovením o správním řízení, tedy zakotvuje instituty, které se pravidelně ve správním řízení vyskytují a jsou pro ně určující. Třetí část pak obsahuje zvláštní ustanovení o správním řízení, tzn. ta, která jsou, resp. mohou být součástí formálního správního řízení, ale nejde o součásti zcela obvyklé. Jsou zde zahrnuta ustanovení, která budou charakteristická jen pro některé speciální druhy správních řízení, je však vhodné je zobecnit tak, aby se nemusela opakovat ve zvláštních zákonech. Ustanovení o správním řízení jsou dominantní částí správního řádu, neboť upravují rozhodování o právech a povinnostech osob akty aplikace práva, a zároveň jde také o části nejrozsáhlejší, protože jejich obsah je využíván i při postupech upravených v následujících částech.

Subjekty správního řízení

Správní řízení je postup správního orgánu, jehož cílem je vydání rozhodnutí. Základními subjekty správního řízení jsou **správní orgány a účastníci řízení**. Subjekty řízení rozumíme ty, kterým zákon svěřil určitá práva a povinnosti a kteří mají rozhodující vliv na průběh řízení, tzn. mohou svými úkony ovlivnit průběh řízení. Správní orgány vystupují ve správním

řízení jako nositelé veřejné správy, kteří vykonávají vůči účastníkům řízení svěřenou pravomoc. Účastníci řízení jsou pak subjekty řízení, o jejichž záležitostech (jejich právech a povinnostech) je správními orgány v tomto řízení rozhodováno. Podle zákona jimi jsou:

- Žadatel a další dotčené osoby, na které se pro jejich společenství práv nebo povinností s žadatelem musí vztahovat rozhodnutí správního orgánu (v řízení o žádosti).
- Dotčené osoby, jimž má rozhodnutí založit, změnit nebo zrušit právo nebo povinnost nebo prohlásit, že právo nebo povinnost mají anebo nemají (řízení vedené z moci úřední).
- Účastníky jsou i další dotčené osoby, které mohou být rozhodnutím přímo dotčeny na svých právech a povinnostech.
- Osoby, o nichž to stanoví zákon.
- Za účastníka bude v pochybnostech považován také ten, kdo tvrdí, že je účastníkem, dokud se neprokáže opak.

Zákon v celé řadě ustanovení pracuje s termínem "dotčené osoby". Zákonodárce tento termín používá jako legislativní zkratku pro osobu, jíž se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká (typicky ve stavebním řízení).

Účastník řízení může v daném řízení jednat osobně, popř. se může dát zastoupit zástupcem. Účastník řízení, který není procesně způsobilý (tzn. nemůže vlastními právními úkony nabývat práv a povinností) nebo jeho procesní způsobilost je omezena, musí být v řízení zastoupen. Zástupcem účastníka může být zákonný zástupce, opatrovník nebo zmocněnec.

I tento nový správní řád, stejně jako to už dříve učinil občanský soudní řád (zákon č. 99/1963 Sb.), zavedl **fikci doručení**. Pokud si adresát nevyzvedne uloženou písemnost do 10 dnů od okamžiku, kdy písemnost byla připravena k vyzvednutí, popř. odmítne písemnost převzít, platí, že se písemnost považuje za doručenou posledním dnem této lhůty, popř. okamžikem odmítnutí písemnosti. Pokud však adresát prokáže, že si pro dočasnou nepřítomnost nebo z jiného vážného důvodu nemohl bez svého zavinění písemnost ve stanovené lhůtě vyzvednout, může požádat o prominutí zmeškání úkonu.

Zahájení správního řízení

Správní řízení začíná okamžikem svého zahájení. Správní řízení je zahájeno:

- Okamžikem, kdy žádost nebo jiný návrh, kterým se zahajuje řízení, došel příslušnému správnímu orgánu (tzv. **řízení o žádosti**).
- Řízení může být zahájeno také z moci úřední (tzn. z iniciativy příslušného správního orgánu). **Řízení z moci úřední** je zahájeno dnem, kdy správní orgán oznámil zahájení řízení účastníkovi, a to jak písemným doručením oznámení, tak i ústním prohlášením.

Jedním ze způsobů zahájení řízení je **podání žádosti nebo jiného návrhu**, kterým se zahajuje řízení. K tomu, aby podání žádosti mělo účinky zahájení, je potřeba, aby žádost splňovala zákonem stanovené náležitosti. Z každého podání, které směřuje vůči správnímu orgánu, musí být patrné, **kdo je činí**, **které věci se týká a co navrhuje**. Každá fyzická osoba musí uvést své **jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování** (pokud se tato adresa liší od adresy trvalého pobytu). V podání, které má mít náležitosti žádosti, je potřeba dále uvést, **co žadatel žádá**, nebo **čeho se žadatel domáhá.** Žadatel je také povinen označit všechny další jemu známé účastníky (tzn. ty, kterých se také řízení týká, jichž se dané rozhodnutí přímo dotýká nebo se jich může dotknout).

Jestliže **žádost nemá všechny předepsané náležitosti,** popř. má jiné nedostatky, **pomůže správní orgán žadateli nedostatky odstranit** přímo na místě, nebo žadatele vyzve k jejich odstranění. Pokud správní orgán neodstraní s žadatelem nedostatky ihned na místě, **určí žadateli k jejich odstranění přiměřenou lhůtu** a poučí jej, co se stane, pokud nedostatky neodstraní (dojde k zastavení řízení).

Před tím, než správní orgán ve věci rozhodne, musí být účastníku řízení dána možnost, aby se vyjádřil k podkladům rozhodnutí (pokud zákon nestanoví jinak). V praxi to znamená, že účastník má právo (kterého může, ale nemusí využít) nahlédnout do spisu, který příslušný správní orgán vede, prohlédnout si jej a seznámit se tak se všemi podklady, které má správní orgán k dispozici a na jejichž základě bude rozhodovat. Účastník řízení tak ještě před vydáním rozhodnutí může případně správnímu orgánu navrhnout provedení dalších důkazů či obstarání dalších listin či sám může takové důkazy či listiny správnímu orgánu opatřit, pokud má za to, že jsou pro správné rozhodnutí nezbytné. Pokud tohoto práva nevyužije, může se za určitých okolností stát, že správní orgán vydá rozhodnutí na základě podkladů ve spise a účastník již v odvolacím řízení nebude moci chybějící důkazy či listiny uplatnit.

Rozhodnutí správního orgánu

Podkladem pro vydání rozhodnutí správního orgánu mohou být zejména návrhy účastníků, důkazy, skutečnosti známé správnímu orgánu z jeho činnosti, podklady od jiných správních orgánů nebo orgánů veřejné moci, jakož i skutečnosti obecně známé. **Podklady pro vydání rozhodnutí opatřuje správní orgán. Účastníci řízení jsou však povinni správnímu orgánu poskytovat veškerou potřebnou součinnost při opatřování podkladů rozhodnutí.**

Účelem správního řízení a jeho vrcholem je vydání rozhodnutí. **Rozhodnutím správní orgán rozhoduje o právech a povinnostech jmenovitě určené osoby, nebo v určité věci prohlašuje, že taková osoba má určitá práva nebo povinnosti.** Rozhodnutí se většinou vyhotovuje písemně.

V každém rozhodnutí musí být uvedeno, jak správní orgán danou věc rozhodl, musí být přesně označen správní orgán, který rozhodnutí vydal, a účastníci řízení (stejným způsobem, jako jsou označeni účastníci v podání). Rozhodnutí musí obsahovat odůvodnění, tj. proč správní orgán rozhodl tak, jak rozhodl, a poučení, zda je možné podat proti rozhodnutí opravný prostředek, či nikoli. V případě, že opravný prostředek proti rozhodnutí správního orgánu je přípustný, tak poučení musí obsahovat určení orgánu, ke kterému se opravný prostředek podává, a lhůtu, v jaké je možno opravný prostředek podat.

Správní orgán je povinen rozhodnout bez zbytečného odkladu, tzn. v co nejkratší možné lhůtě. Jedná-li se o jednoduché rozhodnutí, je vhodné, aby správní orgán rozhodl okamžitě, resp. ihned na místě. **Jinak** zákon obecně stanoví pro rozhodnutí správního orgánu lhůtu **30 dnů od zahájení řízení**. K této lhůtě však může být připočtena další lhůta až 30 dnů (v zákonem stanovených případech), takže celková doba vydání rozhodnutí se tak může i značně prodloužit (např. jedná-li se o zvlášť složitý případ, nedaří-li se doručovat, je-li potřeba provést místní šetření, nechat vypracovat posudek apod.).

Rozhodnutí se účastníkům oznamuje doručením písemného vyhotovení rozhodnutí do vlastních rukou.

Opravné prostředky

Opravnými prostředky nazýváme procesní instituty, které **umožňují přezkoumání správních rozhodnutí**. Někdy může rozhodnutí trpět vadami a právě na základě opravných prostředků je možno tyto vady odstranit.

Rozlišujeme **opravné prostředky řádné a mimořádné**. Důležitý pro použití daného opravného prostředku je fakt, zda rozhodnutí již nabylo právní moci (tj. takové rozhodnutí, proti kterému již není možno podat odvolání). Pokud již rozhodnutí nabylo právní moci, pak hovoříme o mimořádných opravných prostředcích. Pokud ještě rozhodnutí právní moci nenabylo, pak je na místě užít řádný opravný prostředek. Jak už napovídá sám název – mimořádné opravné prostředky – lze oprav použít pouze na základě přesně zákonem stanovených podmínek, tzn. že nejsou přípustné proti všem rozhodnutím. V praxi se však často setkáme s podáním opravného prostředku řádného. Řádné opravné prostředky jsou přípustné téměř proti všem rozhodnutím v dané věci a příslušný orgán je povinen rozhodnutí napadené řádným opravným prostředkem přezkoumat. Jaký opravný prostředek lze v konkrétním případě použít, popř. zda je použití opravného prostředku vyloučeno, zjistíme z **poučení o opravném prostředku**, které je součástí každého rozhodnutí správního orgánu (proto je **důležité číst** velmi pozorně každé **rozhodnutí až do konce** – poučení o opravném prostředku je až v samotném závěru rozhodnutí).

Řádnými opravnými prostředky, kterými účastník řízení může napadnou rozhodnutí správního orgánu, jsou odvolání a rozklad. Název opravného prostředku závisí na tom, jaký správní orgán rozhodnutí vydal. Pokud rozhodnutí vydal ústřední správní orgán (např. ministerstvo), ministr nebo vedoucí ústředního správního orgánu, pak se opravný prostředek nazývá rozklad. V zásadě ale pro oba typy opravného prostředku platí stejná pravidla. Opravný prostředek, který má k dispozici pouze správní orgán (tzn. že jej nemůže podat účastník řízení), se nazývá přezkumné řízení.

Odvolání a rozklad jsou řádné opravné prostředky proti rozhodnutí správního orgánu. Z opravného prostředku musí být patrno, **kdo jej činí, čeho se týká** a **co navrhuje** (shodné náležitosti jako u podání). Dále v něm musí být uvedeno, **proti kterému rozhodnutí směřuje**, **v jakém rozsahu je napadá** a **v čem je spatřována jeho nesprávnost**. Opravný prostředek lze podat **do 15 dnů ode dne oznámení rozhodnutí** (tj. zpravidla od doručení písemného vyhotovení rozhodnutí do vlastních rukou), a to **u orgánu, který napadené rozhodnutí vydal. Nové skutečnosti a důkazy lze uvádět pouze tehdy, pokud je účastník nemohl uplatnit dříve** (např. po vydání rozhodnutí správního orgánu obdržel účastník řízení jiné rozhodnutí, které předtím neexistovalo). Proto **je potřeba věnovat velkou pozornost výzvě příslušného správního orgánu k vyjádření se k podkladům rozhodnutí. Ke skutečnostem a důkazům, které už tehdy mohl účastník uplatnit, nebude odvolacím orgánem přihlíženo.**

Opravný prostředek může směřovat proti celému rozhodnutí, nebo pouze proti jeho určité části (zde hovoříme o rozsahu odvolání). Rozsah, v jakém účastník rozhodnutí napadá, musí být v odvolání uveden.

Opravný prostředek je také potřeba podat v zákonné 15denní lhůtě. Pokud je opravný prostředek podán po této lhůtě, byť jen o jeden jediný den, příslušný orgán se jím už nebude zabývat, je to lhůta prekluzivní.

Opravný prostředek se podává u orgánu, který napadené rozhodnutí vydal. Tento orgán provede všechny úkony, které mu ohledně opravného prostředku ukládá vykonat příslušný právní předpis, a poté do 30 dnů předloží celou věc orgánu, který rozhoduje o opravném prostředku. Příslušný orgán pak v dané, tj. opravným prostředkem napadené věci, rozhodne.

Rozhodnutí příslušného orgánu, který rozhoduje o řádném opravném prostředku, již **nelze napadnout dalším řádným opravným prostředkem**, tj. odvoláním nebo rozkladem. V zákonem stanovených případech **lze někdy uplatnit tzv. mimořádný opravný prostředek**, nebo napadnout dané rozhodnutí **žalobou u správního soudu**.

Mimořádným opravným prostředkem je obnova řízení. Obnova řízení je mimořádný opravný prostředek směřující proti pravomocným rozhodnutím správního orgánu, pokud později vyšly najevo dříve neznámé skutečnosti nebo důkazy, které jsou účastníku ku prospěchu, anebo podkladem pro vydání původního rozhodnutí bylo rozhodnutí, které bylo později změněno nebo zrušeno. Tyto právní skutečnosti jsou důvodem pro obnovu řízení za předpokladu, že mohou odůvodňovat jiné řešení otázky, která byla předmětem rozhodování.

Účastník může podat žádost o obnovu řízení ve lhůtě do 3 měsíců ode dne, kdy se o důvodu obnovy dověděl, nejpozději však do 3 let ode dne právní moci rozhodnutí.

O obnově rozhodne příslušný správní orgán z moci úřední také tehdy, pokud rozhodnutí bylo dosaženo trestným činem.

Pravomocné správní rozhodnutí může být také za splnění zákonných podmínek **přezkoumáno soudem ve správním soudnictví**. Právní úprava takového přezkoumání je zakotvena v zákoně č. 150/2002 Sb., soudním řádu správním.

Správní exekuce

Posledním stádiem správního řízení může být (ale nemusí) správní exekuce. Toto stádium nastupuje pouze v případě, kdy povinný ve stanovené lhůtě dobrovolně nesplní, co mu bylo uloženo rozhodnutím.

Předpokladem jakékoli exekuce je vydání **exekučního titulu**. Exekučním titulem může být vykonatelné správní rozhodnutí nebo vykonatelný smír. Vykonatelné je rozhodnutí, u něhož již uplynula lhůta k plnění (např. účastník je povinen zaplatit pokutu do 15 dnů od právní moci rozhodnutí. Po uplynutí těchto 15 dnů od právní moci daného rozhodnutí je rozhodnutí vykonatelné).

K exekuci je příslušný tzv. **exekuční správní orgán**. Správní řád rozlišuje **exekuci na nepeněžitá plnění** a **exekuci na plnění peněžitá**.

K exekuci na peněžitá plnění je příslušný obecný správce daně místně příslušný podle zvláštního právního předpisu. Tímto předpisem je zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších předpisů. Exekuce na peněžitá plnění nemá ve správním řádu vlastní úpravu. Pro exekuci, vybírání a evidenci peněžitých plnění se tak uplatní postup pro správu daní.

Správní řád obsahuje samostatnou právní úpravu pouze v případě exekuce na nepeněžitá plnění. Kdo je exekučním správním orgánem, stanoví v konkrétním případě správní řád. Exekuční správní orgán může nařídit exekuci nejpozději do 5 let a provádět ji nejpozději do 10 let poté, co měla být povinnost splněna dobrovolně.

Samotná exekuce se nařizuje **exekučním příkazem**. Exekuční příkaz obsahuje označení exekučního titulu, vymezení nepeněžité povinnosti, způsob, jakým bude exekuce provedena, věci a práva, které mají být exekucí postiženy, a příp. další údaje nutné k provedení exekuce. Exekuční příkaz se oznamuje povinnému a dalším osobám, kterým z exekučního příkazu vyplývají povinnosti nebo práva.

Každá exekuce je zpoplatněna. Povinnému je současně uložena povinnost k úhradě exekučních nákladů. Exekuční náklady vybírá a jejich exekuci provádí podle zákona o správě daní a poplatků exekuční správní orgán, který jejich náhradu uložil.

Exekuce k vymožení nepeněžité povinnosti se řídí povahou uložené povinnosti. Správní exekuci lze provést výhradně těmito způsoby:

- **Náhradním výkonem** – v případě, kdy exekuční titul ukládá, aby povinný provedl nějakou práci nebo výkon, které může vykonat i někdo jiný než povinný, tak správní orgán vydá exekuční příkaz, ve kterém provedením prací nebo výkonů pověří jinou osobu, která práce nebo výkony provede na náklady a nebezpečí povinného.
- **Přímým vynucením** (v případě nezastupitelných plnění): vyklizením, odebráním movité věci a předvedením.
- **Ukládáním donucovacích pokut –** v případě, kdy nelze provádět nebo není účelné provádět exekuci náhradním výkonem nebo přímým vynucením. Pokuty lze ukládat postupně až do výše nákladů na náhradní výkon, nebo nelze-li náhradní výkon provést, až do výše 100 000,- Kč.

Vyjádření, osvědčení, sdělení a jiné úkony správních orgánů

Ustanovení části čtvrté (§ 154–158) pojednávající o vydávání vyjádření, osvědčení a sdělení zakotvuje požadavky kladené na postupy správních orgánů, jejichž výsledkem není správní rozhodnutí, ale jiný úkon, a přitom jde o určitý projev pravomoci správního orgánu, který se může nějakým způsobem dotknout tzv. dotčených osob, resp. jejich práv a zájmů.[17] Vedle vyjádření, osvědčení a sdělení se ustanovení této části použijí i pro další formy činnosti veřejné správy, které nejsou rozhodnutím ve smyslu § 9 správního řádu a směřují navenek vůči dotčeným osobám. Ustanovení této části se obdobně použijí i pro jiné úkony správního orgánu, pokud nejsou upraveny v jiných částech zákona. Ustanovení části čtvrté se naopak nepoužijí tehdy, pokud zvláštní zákony obsahují vlastní samostatnou úpravu těchto jiných úkonů. Samozřejmě se nevztahují ani na tzv. faktické pokyny a donucovací úkony charakteristické svou neformálností.

Úprava směřuje na správní úkony příkladmo pojmenované s tím, že se použijí i u správních úkonů obdobných, výslovně správním řádem nepojmenovaných. Ve zvláštních právních předpisech se tak můžeme setkat zejména s různými stanovisky, vyrozuměními, doporučeními, posudky a jinými podobnými opatřeními.

Osvědčení (nebo také potvrzení) je aktem, kterým se úředně osvědčují nebo potvrzují skutečnosti, které jsou v něm uvedeny. Vydává se v případech, kdy není potřeba autoritativního zjištění, na rozdíl od deklaratorního správního aktu.

Velmi podobným, ač formálně jednodušším správním úkonem, je **ověření**, jímž se ověřuje shoda opisu nebo kopie s listinou (tzv. vidimace) nebo pravost podpisu (tzv. legalizace).

Posudky, stanoviska a **vyjádření** prezentují odborný názor správního orgánu, který není pro osoby nebo orgány, kterým je určen, právně závazný. Většinou jsou určeny jiným vykonavatelům veřejné správy v procesu vydávání správních aktů.

Závazné stanovisko je úkon učiněný správním orgánem na základě zákona, který není samostatným rozhodnutím ve správním řízení a jehož obsah je závazný pro výrokovou část rozhodnutí správního orgánu. Je podkladem pro rozhodnutí správního orgánu a k jeho vydání jsou příslušné tzv. dotčené orgány.

Povahu vyjádření mají i některá sdělení osobám, vůči nimž směřuje výkon státní správy. Jinými úkony mohou být také např. potvrzení a zprávy vyhotovované obcemi a kraji.

Správní orgán při vydávání těchto úkonů podle části čtvrté subsidiárně použije i další ustanovení správního řádu, pokud jsou k tomu potřebná.

Obecným znakem těchto jiných úkonů veřejné správy je **nižší intenzita jejich právních účinků**, protože nezasahují přímo do práv jednotlivců, ačkoli mohou mít pro jiné vykonavatele veřejné správy význam.[18] Správní řád tak právní úpravou těchto institutů přinesl jistou míru formalizace tohoto režimu a adresátům těchto právních úkonů pak příslušnou míru právní jistoty.

Veřejnoprávní smlouvy

Další z forem činnosti správních orgánů, na něž se vztahuje působnost správního řádu, jsou veřejnoprávní smlouvy. Obecná pravidla pro jejich uzavírání obsahuje část pátá (§ 159–170). Veřejnoprávní smlouva je dvoustranný nebo vícestranný právní úkon, který zakládá, mění nebo ruší práva a povinnosti v oblasti veřejného práva.

Rozsah působnosti páté části je vymezen druhy veřejnoprávních smluv. Správní řád rozlišuje:

1. Veřejnoprávní smlouvy koordinační, tj. smlouvy, které k plnění svých úkolů v oblasti veřejné správy vzájemně uzavírají stát, veřejnoprávní korporace, jiné právnické osoby zřízené zákonem a právnické nebo fyzické osoby, pokud vykonávají zákonem nebo na základě zákona svěřenou působnost v oblasti veřejné správy (§ 160).
2. Veřejnoprávní smlouvy subordinační, tj. smlouvy, které může uzavřít správní orgán s osobami, o jejichž právech a povinnostech by jinak správní orgán jednal, pokud by probíhalo správní řízení podle části druhé správního řádu, a to na místo správního rozhodnutí (§ 161).
3. Veřejnoprávní smlouvy o převodu nebo způsobu výkonu veřejných subjektivních práv nebo veřejných subjektivních povinností, tj. smlouvy uzavírané mezi osobami, které jsou (resp. by byly) účastníky správního řízení, pokud jde o převody nebo způsob výkonu jejich práv nebo povinností, a to v mezích předmětu správního řízení, pokud s tím správní orgán vysloví souhlas (§ 162).[19]

Vymezení pojmu veřejnoprávní smlouvy je potřeba stále vnímat v kontextu věcné působnosti správního řádu, který se vztahuje pouze na vrchnostenskou veřejnou správu. Z tohoto důvodu nebudou spadat všechny dvou- či vícestranné úkony mezi subjekty veřejné správy v oblasti veřejného práva pod obecnou úpravu veřejnoprávních smluv. Obecná úprava se bude vtahovat jen na smlouvy uzavírané v souvislosti s výkonem veřejné moci.

Opatření obecné povahy

Zcela novým institutem správního řádu rozšiřujícím jeho věcnou působnost je opatření obecné povahy. Správní řád jej upravuje v části šesté (§ 171–174). Opatření obecné povahy zákon definuje pouze negativně – „není právním předpisem ani rozhodnutím". Podle důvodové zprávy je „opatření obecné povahy zvláštní typ úkonu správního orgánu na hranici mezi správním aktem a právním předpisem. Jeho zavedení je motivováno jednak zahraniční zkušeností, jednak tím, že ve zvláštních předpisech se už vyskytuje, a dále tím, že moderní chápání vázanosti veřejné správy zákonem tenduje k tomu, aby dotčené osoby měly garantována minimální procesní práva i pro ten případ, že se úkon správního orgánu týká jejich zájmů, byť nelze jmenovitě určit účastníky."

Podle části šesté postupují správní orgány tehdy, pokud jim zvláštní zákon ukládá povinnost vydat opatření obecné povahy, které není právním předpisem ani rozhodnutím. Z pohledu teorie správního práva jde o tzv. akt smíšené povahy. V praxi půjde o řešení relativně určité věci, ale s dopadem na blíže neurčený okruh adresátů. Tento institut vychází především z toho, že rozmanitost činností veřejné správy si dnes již nevystačí s klasickými modely správních aktů, jakými jsou správní akty individuální a normativní.[20]

Správní řád však ponechává zcela na zvláštních zákonech, aby stanovily, ve kterých případech a za jakých podmínek se má použít k provedení zákona forma opatření obecné povahy namísto právního předpisu k provedení zákona nebo konkrétního správního rozhodnutí.

Stížnost

Rozsah věcné působnosti správního řádu rozšiřuje rovněž ustanovení § 175 pojednávající o institutu stížnosti. Zákonodárce zařadil toto ustanovení do sedmé části správní řádu nazvané Společná, přechodná a závěrečná ustanovení. K danému ustanovení důvodová zpráva chybí, neboť zákonná předloha nepočítala s právní úpravou ve správním řádu, ale předpokládala její zvláštní právní úpravu.

Se **stížnostmi proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správního orgánu se mohou dotčené osoby obracet na správní orgány**, pokud správní řád neposkytuje jiný prostředek ochrany.

Stížnost se **podává u správního orgánu,** který řízení vede. Stížnost lze podat písemné nebo ústně. Nelze-li ústně podanou stížnost ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam. Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu příslušnému k jejímu vyřízení. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel v této lhůtě vyrozuměn.

Pokud se stěžovatel domnívá, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán, aby způsob vyřízení stížnosti prošetřil.

Zákon výslovně zakotvil ustanovení, že **podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu**. Dané ustanovení se vztahuje na všechny správní orgány ve smyslu § 1 odst. 1 správního řádu v případě, kdy je zároveň dána působnost správního řádu.

Insolvenční zákon – oddlužení fyzické osoby

K 1. lednu 2008 nabyl účinnosti zákon č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon (oficiálně se jmenuje zákon o úpadku a způsobech jeho řešení). Je to zcela nová právní norma, která, stejně jako do ledna letošního roku platný zákon o konkursu a vyrovnání, řeší vztahy mezi dlužníky a věřiteli v případě, že je dlužník v úpadku.

Nový zákon ale přinesl jednu podstatnou novinku, a to pro dlužníky-nepodnikající fyzické osoby, a tou je možnost oddlužení za splnění zákonných podmínek. Máme za to, že je dobré se s právní úpravou oddlužení seznámit, neboť zadluženost je problém typický pro velkou část klientů, s nimiž pracujete. Musíme zdůraznit hned v úvodu, že na oddlužení „nedosáhnou" klienti, kteří jsou dlouhodobě odkázáni pouze na dávky, ale může být řešením situace pro ty, kteří získali zaměstnání.

Jelikož budeme dále v textu vycházet z insolvenčního zákona č. 182/2006 Sb., dále je nazýván jen jako „zákon". Bude-li řeč o jiném právním předpisu, bude nazván celým jménem. V celém textu citujeme z komentáře k tomuto zákonu, který napsal kolektiv autorů pod vedením JUDr. Ing. Jaroslava Zelenky, Ph.D.[21]

Definice pojmů

Úpadek (definován v § 3 zákona)

Dlužník je v úpadku, jestliže má (zároveň):

- více věřitelů,
- peněžité závazky po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti,
- tyto závazky není schopen plnit.

Má se za to, že dlužník není schopen plnit své peněžité závazky, jestliže:

- zastavil platby podstatné části svých peněžitých závazků,
- nebo je neplní po dobu delší než 3 měsíce po lhůtě splatnosti,
- nebo není možné dosáhnout uspokojení některé ze splatných peněžitých pohledávek vůči dlužníku výkonem rozhodnutí.

Hrozící úpadek (definován v § 3 odst. 4 zákona)

O hrozící úpadek jde tehdy, lze-li se zřetelem ke všem okolnostem důvodně předpokládat, že dlužník nebude schopen řádně a včas splnit podstatnou část svých peněžitých závazků.

Insolvenční soud

Věcně příslušným (tzn. k podání návrhu v prvním stupni) je krajský soud, místně příslušný je ten krajský soud, v němž má dlužník bydliště (případně sídlo u právnických osob).

Zajištěný a nezajištěný věřitel

Zajištěným věřitelem je takový věřitel, jehož pohledávka je zajištěna majetkem, který náleží do majetkové podstaty (tj. zástavním právem, zadržovacím právem apod.) Z prodeje tohoto zajištěného majetku je pak uspokojena pohledávka zajištěného věřitele a výtěžek z prodeje tohoto majetku se nedělí mezi ostatní věřitele. Nezajištění věřitelé jsou tedy všichni ostatní věřitelé, kteří své pohledávky nemají nijak zajištěny.

Oddlužení (definováno v § 389 zákona)

Dlužník, který není podnikatelem, může insovenčnímu soudu navrhnout, aby jeho úpadek nebo hrozící úpadek řešil oddlužením.

Jiná osoba než dlužník není oprávněna návrh na oddlužení podat.

Oddlužení je prakticky možné dvěma způsoby:

- oddlužení formou splátkového kalendáře,
- oddlužení formou jednorázového vyrovnání.

Možnost oddlužit se poskytuje „druhou šanci" především dlužníku – fyzické osobě, „odsouzenému" jinak k celoživotnímu splácení dluhů. Nová zákonná úprava tím chce předcházet tomu, aby se dlužník začal pohybovat ve sféře stínového hospodářství, přijímal práci načerno atd. Osvobození od zbytku dluhů (což je podstata oddlužení) motivuje dlužníka k tomu, aby usiloval o uspokojení věřitelů, čímž je naplňován i účel insolvenčního řízení. Zahraniční zkušenosti rovněž potvrzují, že oddlužení je v konečném důsledku i ku prospěchu věřitelů, pro ty je zpravidla výhodnější obdržet v kratším časovém rámci část pohledávky, než v dlouhodobé perspektivě (mnohdy s vysokými náklady na realizaci) vymoci pohledávku celou. Věřitelé – podnikatelé také spoléhají na budoucí spotřebu takového dlužníka (na obnovení jeho koupěschopnosti).[22]

Návrh na povolení oddlužení

Tento návrh je dlužník povinen podat na formuláři, který je volně ke stažení na internetových stránkách www.insolvencni-zakon.cz, v části Formuláře a vzory, a musí jej doložit zákonem stanovenými přílohami. Na výše uvedených stránkách je i podrobný návod na vyplnění tohoto formuláře.

Návrh na povolení oddlužení musí dlužník podat spolu s insolvenčním návrhem (§ 390 zákona).

Insolvenční návrh (definován v § 103 zákona)

Insolvenční návrh (v případě, že jej podává dlužník) musí obsahovat:

- obecné náležitosti podání podle § 42 odst. 4 občanského soudního řádu,
- označení insolvenčního navrhovatele (v našem případě zároveň dlužníka), označení dlužníka, kterého se návrh týká,
- rozhodující skutečnosti, které osvědčují úpadek nebo hrozící úpadek dlužníka.

K vlastnímu insolvečnímu návrhu je dlužník povinen připojit:

- seznam svého majetku včetně svých pohledávek s uvedením svých dlužníků; nemá-li žádné dlužníky, uvede to v seznamu výslovně,
- seznam svých závazků s uvedením svých věřitelů,
- seznam svých zaměstnanců; nemá-li žádné zaměstnance, uvede to v seznamu výslovně,
- listiny, které dokládají úpadek nebo hrozící úpadek.

V seznamu svého majetku je dlužník povinen označit jednotlivě svůj majetek, včetně pohledávek. U pohledávek uvede stručně skutečnosti, na kterých se zakládají, a uvede jejich výši; výslovně se dále vyjádří k jejich dobytnosti. Uvede, zda o některém majetku nebo pohledávce probíhá soudní řízení, a toto řízení označí.

V seznamu závazků je dlužník povinen jako své věřitele označit všechny osoby, o kterých je mu známo, že vůči němu mají pohledávky nebo jiná majetková práva nebo které vůči němu pohledávky nebo jiná majetková práva uplatňují. Jsou-li věřiteli dlužníka osoby dlužníkovi blízké, musí dlužník tyto skutečnosti výslovně uvést. Dlužník v seznamu svých závazků stručně uvede, které z pohledávek svých věřitelů popírá co do důvodu nebo co do výše a proč. Má-li dlužník věřitele, o kterých je mu známo, že proti němu mají právo na uspokojení ze zajištění (věci dané do zástavy), nebo kteří toto právo proti němu uplatňují, uvede je odděleně.

Předložené seznamy musí dlužník podepsat a **výslovně v nich uvést, že jsou správné a úplné**.

Pokud proti dlužníkovi podá insolvenční návrh (v tomto případě myšlen jako návrh na konkurs na majetek dlužníka) jiná osoba, tj. věřitel dlužníka, může dlužník podat návrh na oddlužení do 30 dnů od doručení insolvenčního návrhu dlužníku, o tom musí být dlužník při doručení insolvenčního návrhu poučen. Lhůta 30 dnů je propadná, po jejím uplynutí soud dlužníkův návrh na oddlužení odmítne.

Návrh na povolení oddlužení (podává se současně s insolvenčním návrhem) musí obsahovat:

- označení dlužníka a osob oprávněných za něj jednat,
- **údaje o očekávaných příjmech dlužníka v následujících 5 letech**,
- **údaje o příjmech dlužníka za poslední 3 roky**,
- petit; tj.z návrhu musí být patrno, že se jím dlužník domáhá svého oddlužení.

Znovu připomínáme, že návrh se podává na předepsaném formuláři (viz výše).

K návrhu na povolení oddlužení dlužník připojí:

- seznam majetku a závazků; v seznamu majetku je třeba (navíc oproti seznamu podávaného s insolvenčním návrhem) u každé položky uvést též údaj o době pořízení majetku, o jeho pořizovací ceně a odhad obvyklé ceny majetku ke dni pořízení seznamu; není třeba ocenění znalcem,
- listiny k doložení příjmů dlužníka za poslední 3 roky; těmi mohou být zejména výplatní lístky, výpisy z bankovního účtu.

Pokud bude dlužníkem nabídnuté oddlužení znamenat pro nezajištěného věřitele uspokojení jeho pohledávky jen do výše 30 % nebo méně, pak si musí dlužník předem písemně obstarat též písemný souhlas tohoto věřitele s takovýmto návrhem; v písemném souhlasu věřitele musí být uvedeno, jaká bude nejnižší hodnota plnění, na němž se dlužník s věřitelem dohodl, tato hodnota nesmí být nižší než 5 % pohledávky. Podpis věřitele musí být úředně ověřen. Pokud má být pohledávka nezajištěného věřitele uspokojena na 30 % a více, není nutný souhlas věřitele s návrhem.[23]

Návrh na povolení oddlužení musí **podepsat a svůj podpis úředně ověřit**:

- dlužník,
- osoby (pokud takové existují) ochotné zavázat se při povolení oddlužení spolu s dlužníkem jako spoludlužníci nebo ručitelé,
- dlužníkův manžel; ten musí navíc výslovně uvést, že s povolením oddlužení souhlasí.

Dispozice s návrhem

Se svým návrhem na povolení oddlužení může dlužník samozřejmě disponovat a vzít jej zpět, a to do doby, dokud insolvenční soud nerozhodne o schválení oddlužení.

Zamítnutí návrhu (§ 395 zákona)

Insolvenční soud dlužníkův návrh na povolení oddlužení zamítne, jestliže se zřetelem ke všem okolnostem lze důvodně předpokládat, že:

- je jím sledován nepoctivý záměr; na ten lze usuzovat zejména tehdy, jestliže ohledně dlužníka v posledních 5 letech probíhalo insolvenční řízení, a to v závislosti na výsledku takového řízení. nebo podle výpisu z rejstříku trestů (v posledních 5 letech před zahájením insolvenčního řízení proběhlo trestní řízení, které skončilo pravomocným dlužníkovým odsouzením pro trestný čin majetkové nebo hospodářské povahy),
- hodnota plnění, které by při oddlužení obdrželi nezajištění věřitelé, bude nižší než 30 % jejich pohledávek; to neplatí, pokud věřitelé s tímto nižším plněním písemně souhlasí,
- pokud jej znovu podala osoba, o jejímž návrhu na oddlužení bylo již dříve (v témže insolvenčním řízení) rozhodnuto,
- dosavadní výsledky řízení dokládají lehkomyslný nebo nedbalý přístup dlužníka k plnění povinností v tomto insolvenčním řízení.

Povolení oddlužení

Pokud jsou splněny všechny zákonné předpoklady, soud svým usnesením oddlužení povolí. Ještě před povolením nebo spolu s povolením oddlužení musí soud svolat schůzi věřitelů

(dle §150 zákona), která projedná způsob oddlužení (zpeněžením majetkové podstaty nebo plněním splátkového kalendáře, viz dále) a hlasuje o jeho přijetí.

Oddlužení lze provést zpeněžením majetkové podstaty nebo plněním splátkového kalendáře.

Zpeněžení majetkové podstaty

Postupuje se při něm tak, že se zpeněží majetková podstata, a to formou veřejné dražby nebo soudní dražbou nebo prodejem mimo dražbu. Zpeněžení majetkové podstaty se týká i majetku, který dlužník nabyl až do okamžiku zveřejnění rozhodnutí o schválení oddlužení, majetku, který dlužník nabyl později (ani jeho budoucích příjmů) se již zásadně netýká. Výtěžek ze zpeněžení majetkové podstaty se rozdělí poměrně mezi věřitele.

Majetková podstata je tvořena: peněžními prostředky dlužníka (v hotovosti i na bankovních účtech), věci movité a nemovité, soubor věcí (sbírky) a věci hromadné, vkladní knížky a jiné formy vkladů, akcie, směnky, šeky a jiné cenné papíry, obchodní podíl, dlužníkovy peněžité i nepeněžité pohledávky, dlužníkova mzda nebo plat a příjmy, které nahrazují odměnu za práci (podpory), další práva a jiné majetkové hodnoty, jsou-li penězi ocenitelné.

Do majetkové podstaty nepatří majetek, který nelze postihnout výkonem rozhodnutí nebo exekucí; příjmy dlužníka náleží do majetkové podstaty ve stejném rozsahu, v jakém z nich mohou být při výkonu rozhodnutí uspokojeny přednostní pohledávky (viz § 321 a 322 občanského soudního řádu).

Dále se problematikou oddlužení formou zpeněžení majetkové podstaty nezabýváme, neboť máme za to, že nebude pro naše klienty „dostupná", jelikož věci tvořící jejich případnou majetkovou podstatu, by neumožnily požadované 30% uspokojení pohledávek věřitelů.

Plnění splátkového kalendáře

Při oddlužení touto formou je dlužník povinen po dobu 5 let měsíčně splácet nezajištěným věřitelům ze svých příjmů částku ve stejném rozsahu, v jakém z nich mohou být při výkonu rozhodnutí nebo při exekuci uspokojeny přednostní pohledávky (tj. dle § 279 odst. 1 občanského soudního řádu se z čisté měsíční mzdy, která zbývá dlužníkovi po odečtení základní nepostižitelné částky a která se zaokrouhlí směrem dolů na částku dělitelnou třemi a vyjádří v celých korunách, srážejí dvě třetiny, třetí třetina, stejně jako základní nepostižitelná částka, zůstává dlužníkovi volně k dispozici). Nařízení vlády o způsobu výpočtu nezabavitelných částek je ve Sbírce listin pod číslem 595/2006 Sb.

Při oddlužení plněním splátkového kalendáře není ponecháno na úvaze dlužníka, jakou částku si ponechá pro vlastní potřebu a jakou bude splácet. Pravidelné měsíční splátky rozdělí dlužník mezi své nezajištěné věřitele podle výše jejich pohledávek způsobem určeným v rozhodnutí insolvenčního soudu o schválení oddlužení.

Plnění splátkového kalendáře probíhá zásadně po dobu celých pěti let, a to bez ohledu na to, zda dlužník zaplatil očekávané a schválené plnění (ve výši 30 %, případně i méně) nebo více. Dříve může skončit jen za předpokladu, že dlužník zaplatil svým plněním 100% výši svých pohledávek.

Rozhodnutí o oddlužení

Pokud jsou splněny všechny zákonné náležitosti a soud nenalezne důvod k odmítnutí nebo zamítnutí návrhu, insolvenční soud oddlužení schválí. Schválením oddlužení jsou vázáni jak

dlužník, tak věřitelé, včetně věřitelů, kteří s oddlužením nesouhlasili nebo o něm nehlasovali (§ 406 zákona).

Povinnosti dlužníka (§ 412 zákona)

Po dobu trvání účinků oddlužení plněním splátkového kalendáře je dlužník povinen:

- vykonávat přiměřenou výdělečnou činnost a v případě, že je nezaměstnaný, o získání příjmu usilovat, nesmí rovněž odmítat splnitelnou možnost si příjem obstarat,
- hodnoty získané dědictvím a darem zpeněžit a jejich výtěžek, stejně jako jiné své mimořádné příjmy, použít k mimořádným splátkám nad rámec splátkového kalendáře,
- oznamovat každou změnu svého bydliště a zaměstnání,
- dvakrát ročně předkládat přehled svých příjmů za uplynulý půlrok,
- nezatajovat žádný ze svých příjmů a na žádost předložit svá daňová přiznání,
- neposkytovat nikomu z věřitelů žádné zvláštní výhody,
- nepřijímat na sebe nové závazky, které by nemohl v době jejich splatnosti splnit.

Osvobození od placení zbytku pohledávek (§ 414 zákona)

V případě, že dlužník splní řádně a včas všechny povinnosti podle schváleného způsobu oddlužení (tj. v případě plnění formou splátkového kalendáře po 5 letech splácení), vydá soud **na žádost** dlužníka usnesení, kterým osvobodí dlužníka od placení zbytku pohledávek, které nebyly oddlužením uspokojeny. Tím je naplněn hlavní cíl oddlužení, a to aby se dlužník zbavil i nesplaceného zbytku svých dluhů, což mu v konkursu není umožněno.

Osvobození se týká pohledávek:

- zahrnutých do oddlužení v rozsahu, v němž nebyly uspokojeny,
- pohledávek věřitelů, k nimž se v řízení nepřihlíželo (opožděně nebo vadně přihlášené pohledávky),
- pohledávek věřitelů, kteří své pohledávky do řízení nepřihlásili, ač tak měli učinit.

Osvobození od placení pohledávek se netýká:

- peněžitého trestu uloženého dlužníkovi v trestním řízení pro úmyslný trestný čin,
- pohledávky na náhradu škody způsobené úmyslným porušením právní povinnosti.

Výjimečné osvobození od placení zbytku pohledávek (§ 415 zákona)

Toto ustanovení umožňuje dlužníkovi dosáhnout osvobození od placení zbytku pohledávek i v případě, kdy věřitelé obdrželi při schváleném oddlužení méně než 30 % svých pohledávek (nebo tu nižší hodnotu, na níž se s dlužníkem dohodli), ale jen za předpokladu, že dlužník prokáže, že:

- schválené hodnoty plnění nemohlo být dosaženo v důsledku okolností, které nezavinil (viz výše uvedené povinnosti dlužníka),
- částka, kterou věřitelé obdrželi, není nižší než částka, kterou by obdrželi, kdyby dlužníkův úpadek byl řešen konkursem (půjde o to, aby dlužník prokázal, že hodnota jeho majetku,

jehož se oddlužení netýkalo, byla menší než hodnota jeho příjmů, z nichž byl plněn splátkový kalendář).

Zrušení oddlužení a prohlášení konkursu (§ 418 zákona)

Kdykoliv v průběhu oddlužení až do vydání usnesení o splnění oddlužení může soud schválené oddlužení zrušit a na majetek dlužníka prohlásit konkurs, pokud zjistí, že:

- dlužník neplní podstatné povinnosti (viz výše) podle schváleného způsobu oddlužení,
- ukáže se, že podstatnou část splátkového kalendáře nebude možno splnit (např. dlužník pozbude na dobu delší než 2,5 roku všech svých příjmů),
- dlužníkovi vznikl jím zaviněným jednáním nový peněžitý závazek po dobu delší než 30 dnů po lhůtě splatnosti,
- navrhne to sám dlužník.

Výše uvedené informace o oddlužení mohou vést k názoru, že je to natolik problematický institut, že nebude v praxi použitelný. Přesto se domníváme, že může být alespoň pro část klientů řešením jejich velmi složité situace, neboť je za splnění zákonných, byť tvrdých podmínek, skutečně „osvobodí" od placení zbytku jejich dluhů a nikdy nekončících exekučních vymáhání a růstu úroků a nákladů řízení.

Toto seznámení má vést pouze k informaci o podmínkách oddlužení, nikoliv jako návod k podávání návrhů, k tomu doporučujeme alespoň konzultaci s advokátem a rovněž pro další aktualizované informace již zmíněné stránky Ministerstva spravedlnosti www.insolvencni-zakon.cz.

Očekávané novely občanského soudního řádu, trestního zákona a občanského zákoníku

Občanský soudní řád

Pokud projde tento legislativní návrh připomínkovým řízením a parlamentem bez potíží, mohla by nabýt tato velká, tzv. souhrnná novela občanského soudního řádu účinnosti již na konci roku 2008. Je to alespoň záměrem ministerstva spravedlnosti, které se rozhodlo výrazně změnit systém doručování soudních písemností. V rámci novely chystá zefektivnit celý systém a tím přispět ke zrychlení, zkvalitnění a v neposlední řadě ke zlevnění celého soudního řízení.

Nová úprava zároveň přispěje k větší informovanosti a ochraně účastníků řízení, kteří se nemohli z omluvitelných důvodů seznámit s písemností.

Problematika doručování je v současnosti chápána jako zásadní problém české justice. V platném občanském soudním řádu neexistuje odpovědnost účastníka řízení za vlastní poštu a ochranu vlastních zájmů. Není zakotvena povinnost uvést adresu pro doručování. I v případě doručování na adresu uvedenou v centrální evidenci obyvatel může dotyčná osoba účinnost doručení zmařit tím, že prokáže svoji nepřítomnost na místě doručení.

Povinná doručovací adresa

Ministerstvo spravedlnosti navrhuje zavést povinnost každé osoby mít adresu pro doručování na území České republiky. Důsledky nesplnění uvedené povinnosti ponese adresát. Tuto

doručovací adresu si bude moci každý sám zvolit nebo bude zjištěna z dostupných registrů, jako je centrální evidence obyvatel. To platí i pro právnické osoby s tím rozdílem, že se doručuje na adresu uvedenou v příslušném rejstříku, tj. obchodní nebo živnostenský rejstřík. Kromě toho se sníží množství typů doručenek (obálek) z devíti druhů na dva.

Jednotné doručování

Ministerstva spravedlnosti, vnitra a financí se dohodly na jednotné formě elektronického doručování písemností ze strany orgánů veřejné správy. Znamená to, že oproti současné roztříštěné úpravě, kdy existují v různých typech řízení (občanské, správní, daňové, …) odlišná pravidla pro doručování, se do budoucna počítá se sjednocením úpravy. Doručování bude probíhat prostřednictvím tzv. datové schránky. Tu zřídí a bude provozovat ministerstvo vnitra. Fyzické a právnické osoby by si tento způsob doručení mohly zvolit.

Nezastihnutý adresát a odepření přijmutí zásilky

Nezastihne-li doručovatel adresáta, písemnost uloží a adresáta vyzve, aby si ji ve lhůtě 10 dnů vyzvedl. Pokud si adresát nevyzvedne zásilku, považuje se 10. den za den doručení. Pokud není v místě doručení poštovní schránka, vrací se písemnost soudu a ten ji vyvěsí na úřední desce. Odepře-li adresát nebo příjemce písemnosti přijmout doručovaný dokument, považuje se dopis za doručený.

Větší informovanost a ochrana

Soud na návrh účastníka rozhodne, že doručení je neúčinné, pokud se účastník nebo jeho zástupce nemohl s písemností z omluvitelného důvodu seznámit (např. nemoc). Tomuto účastníkovi bude také doručen výsledek soudního řízení a bude tedy moci podat návrh na jeho neúčinnost. Může tak učinit do 15 dnů ode dne, kdy se s předmětnou písemností skutečně seznámil, avšak nejpozději do 1 roku ode dne doručení.[24]

Další novinkou, kterou novela přináší, je povinný zvukový záznam celého civilního jednání, stejně jak je to již u řízení trestního.

Trestní zákon

Následující informace jsou převzaty z návrhu a důvodové zprávy k trestnímu zákoníku ve znění, které ministerstvo spravedlnosti odeslalo do vlády začátkem října 2007.[25] V tomto návrhu jsou promítnuty i některé ze 330 připomínek a podnětů veřejnosti. Návrh i důvodová zpráva jsou dostupné na adrese www.portal.justice.cz (návrhy zákonů), z nichž také dále čerpáme. Následující text si neklade vyšší cíl, než pouze informovat o dle našeho názoru nejzajímavějších změnách, které novela přinese. Vzhledem k rozsahu textu jsme z ustanovení zvláštní části uvedli pouze prvních pět hlav (tj.skupin) trestných činů. Zájemce o celé znění odkazujeme na důvodovou zprávu.

Hlavní teze nového trestního zákona

Nová kodifikace trestního zákoníku bude založena na přesvědčení, že ochranu demokratického státního a společenského zřízení, práv a svobod jednotlivců a ochranu jejich života, zdraví a majetku je třeba dosahovat především **mimotrestními prostředky**. Na protiprávní jednání je třeba reagovat prostředky trestního práva až v krajních případech v souladu s pomocnou

(subsidiární) úlohou trestního práva v právním řádu a ve společnosti. Kriminální politika, sledující kontrolu a potlačování kriminality, musí proto spočívat ve vhodném vyvažování prevence a represe.

Prevenci je třeba chápat jako soubor nejrůznějších aktivit – především nesankčního charakteru, které vyvíjejí státní, veřejné i soukromé instituce i jednotliví občané. Tyto aktivity jsou orientované na odstraňování, blokaci, oslabování a neutralizaci kriminogenních faktorů. Působení prevence zasahuje do těch oblastí společenského života, v nichž je nutno hledat kořeny kriminality, kam však mnohdy kompetence orgánů činných v trestním řízení nedosahují a jež jsou doménou jiných orgánů státní správy a územní samosprávy, veřejnoprávních institucí i struktur občanské společnosti. Velká úloha v prevenci je proto připisována územním společenstvím občanů (komunitám), zájmovým sdružením občanů, církvím a dalším, i neformálním občanským strukturám. Akcent je kladen na prevenci na místní úrovni, která nejvíce garantuje její konkrétnost a efektivnost.

Prvky preventivního charakteru pronikají stále více i do trestní politiky, zejména např. formou různých odklonů, alternativních trestů a alternativních opatření, které mimo jiné kladou důraz na integraci pachatelů v jejich přirozeném sociálním prostředí, kdy je vyloučen kriminogenní vliv vězeňského prostředí a zejména vězeňské subkultury.

Trestní právo v České republice nepovažuje trest za pouhou odplatu za spáchaný čin. Výkonem trestu nesmí být ponížena lidská důstojnost. Vedle základní ochranné funkce trestní právo usiluje též o sociální reintegraci pachatelů a o zajištění přiměřené satisfakce obětem trestných činů.

Česká republika na prahu 21. století směřuje k plné integraci do evropských hospodářských, politických, kulturních i bezpečnostních struktur. Trestní právo jako součást právního řádu reflektuje tyto integrační procesy. Rekodifikace trestního práva hmotného bude navazovat i na kodifikační snahy v evropském trestním právu.

Vliv na jiné zákonné předpisy

I po nabytí účinnosti nového trestního zákoníku bude i nadále upravovat trestní odpovědnost mladistvých zákon č. 218/2003 Sb., o odpovědnosti mládeže za protiprávní činy a o soudnictví ve věcech mládeže, včetně souvisejících hmotněprávních i procesních otázek.

Dále si rekodifikace trestního zákona vyžádá v nezbytném rozsahu novelizaci navazujících ustanovení zákona č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů, jakož i dalších souvisejících předpisů. Rekodifikace trestního práva procesního (trestního řádu) proběhne, ale až v návaznosti na rekodifikaci trestního práva hmotného (trestního zákona) a po vyhodnocení účinnosti tzv. velké novely trestního řádu, provedené zákonem č. 265/2001 Sb.

Nové varianty trestu odnětí svobody

Nová filozofie ukládání trestních sankcí zakotvená v návrhu trestního zákoníku vychází ze zásady depenalizace, kdy na jedné straně jsou mimo stávajících trestních sankcí (trestů a ochranných opatření), které jsou v potřebné míře upraveny, koncipovány nové, efektivnější alternativní sankce, které jsou formulovány i se zřetelem na přiměřenou satisfakci obětí trestných činů (srov. § 38 odst. 3), přičemž v rámci revize trestních sazeb ve zvláštní části trestního zákona dochází i k snižování některých trestních sazeb. Na druhé straně však vzhledem k tomu, že je třeba zajistit v potřebné míře adekvátní trestněprávní reakci na

závažné trestné činy (brutální vraždy, ozbrojené loupeže a únosy atd.) a nové specifické druhy kriminality (organizovaný zločin, terorismus apod.), se u těchto nejzávažnějších trestných činů podle návrhu trestního zákoníku uplatní náležitá a povaze těchto trestných činů odpovídající represe.

Problém recidivy je vhodné nově řešit specifickým systémem práce a zacházení s recidivisty pomocí specializovaných pracovníků (sociálních kurátorů a probačních úředníků). Posouzen byl i zvláštní způsob zpřísnění sankcí spočívající v tom, že v rámci revize zvláštní části trestního zákona je stanovena recidiva u více skutkových podstat trestných činů jako okolnost podmiňující použití vyšší trestní sazby (tzv. zvlášť přitěžující okolnost).

K náležitému uplatnění obecných zásad pro ukládání trestů navržené znění zákona upravuje systém trestů tak, aby bylo umožněno na základě zásad přiměřenosti trestu, individualizace a personality ukládaného trestu vyměřit takový trest, který nejlépe dosáhne sledovaných cílů při plném zřeteli k povaze a závažnosti trestného činu, k osobě pachatele i možnostem jeho resocializace.

Trest odnětí svobody pojímá navržené znění zákona jako jeden druh trestu, který je možno uložit nejen nepodmíněně, ale i s podmíněným odkladem na stanovenou zkušební dobu (§ 79 až 81), příp. i s vyslovením dohledu probačního úředníka (tzv. probace – srov. § 82 až 84), tedy ve třech formách, kdy za zvláštní typ trestu odnětí svobody je považován i výjimečný trest (§ 54).

Systém trestů je doplněn **o trest domácího vězení**, jenž je další alternativou k trestu odnětí svobody (§ 60 a 61) a který navazuje na úpravu tohoto trestu obsaženou v trestním zákoně o zločinech, přečinech a přestupcích č. 117/1852 ř. z. (srov. § 246), který platil na našem území až do roku 1950. Toto ustanovení bude v budoucnu umožňovat i tzv. elektronické sledování.

S ohledem na potíže se zajištěním výkonu tzv. komunitních a podobných sankcí navržené znění zákona zatím nenavrhuje další alternativní sankce s různým režimem jejich výkonu a intenzitou represe a izolace, např. víkendové tresty odnětí svobody, kde sice vzniká určitý problém zásahů do rodinného života, avšak tyto zásahy jsou vždy menší než u trestu odnětí svobody. Výhledově při zajištění možností jejich výkonu (vytvoření speciálních věznic ve spádových obcích zajišťujících tyto sankce) však bude třeba i o těchto alternativních sankcích uvažovat.

Trest odnětí svobody

Úprava trestu odnětí svobody vychází z platné právní úpravy. Trest odnětí svobody podle návrhu trestního zákoníku i nadále bude představovat univerzální druh trestu, protože je možné ho uložit za každý trestný čin (je buď jedinou, nebo alespoň jednou z alternativně stanovených sankcí) a kterémukoli dospělému pachateli. Zároveň je však druhem trestu nejpřísnějším, proto návrh předpokládá, že bude ukládán pouze v případě, že mírnějšími druhy trestu nespojenými s odnětím svobody nelze dosáhnout účelu trestu, slovy zákona „by vzhledem k osobě pachatele uložení jiného trestu zjevně nevedlo k dostatečnému působení na pachatele, aby vedl řádný život“ (srov. § 55 odst. 2), anebo v případech, kdy jde o typově nejzávažnější trestné činy a trest odnětí svobody je u nich v zásadě jedinou možnou sankcí.

Navržené znění zákona zároveň **zvyšuje nejvyšší obecně přípustnou hranici trestu** odnětí svobody oproti platné právní úpravě (z 15 na 20 let), kterou nelze překročit při jeho ukládání, nejsou-li zároveň splněny podmínky pro mimořádné zvýšení trestu odnětí svobody (§ 59) nebo pro uložení výjimečného trestu (§ 54). Neznamená to, že by pachatel nemohl vykonávat bez přerušení více trestů odnětí svobody po sobě tak, že součet jejich celkové doby převýší 20 let, např. pokud mu bylo více rozsudky po sobě uloženo více samostatných trestů odnětí svobody.

Trest domácího vězení

V novém trestním zákoně bude do systému sankcí začleněn i další dosud u nás nepoužívaný trest domácího vězení (včetně možnosti elektronického sledování), který je veden požadavkem zachování pozitivních rodinných a pracovních vazeb i ekonomickými hledisky vztahujícími se k výkonu takového trestu (značné ušetření prostředků jinak vynakládaných na výkon nepodmíněného trestu odnětí svobody). Tento trest, který bude alternativou především k nepodmíněnému trestu odnětí svobody, by měl být ukládán osobám, které je třeba s přihlédnutím k povaze a závažnosti trestného činu, osobě pachatele i možnostem jeho resocializace sice bezprostředně postihnout omezením osobní svobody (nestačí jen podmíněné odsouzení), ale vzhledem k jejich osobním vlastnostem a rodinným poměrům postačuje podstatně menší intenzita zásahu vůči nim. Kontrolu budou zajišťovat probační úředníci nebo bude zavedeno elektronické sledování za použití tzv. náramků (viz novela trestního řádu).

Trest obecně prospěšných prací

Navržené znění zákona počítá i s trestem obecně prospěšných prací, oproti platné právní úpravě však jinak vymezuje podmínky pro jeho ukládání. Možnost jeho uložení se omezuje na přečiny, u nichž pro jejich povahu (obecně menší společenskou škodlivost) se jeví tento druh trestu vhodnějším (a ve výsledku i účinnějším) než možnost jeho ukládání obecně u všech trestných činů, jejichž okruh by byl vymezen, tak jak je tomu dosud v platné úpravě, toliko horní hranicí trestní sazby, jež dosud činí pět let odnětí svobody.

Výkon obecně prospěšných prací bude založen na užší spolupráci obecních úřadů a Probační a mediační služby a na vymezení širší působnosti Probační a mediační služby v této oblasti, která bude zajišťovat jejich výkon ve spolupráci s dalšími organizacemi – s obecními úřady, popř. i s charitativními, církevními a dalšími subjekty, ale na jiném základě než dosud (viz novela trestního řádu). Podmínkou pro jejich uložení bude vyjádření obviněného.

Na základě zkušeností z praxe, kdy je někdy ukládán trest obecně prospěšných prací opakovaně bez ohledu na to, že odsouzený v předchozích případech tento trest mařil nebo ho řádně nevykonával, byl do § 62 zařazen odstavec 2, který zdůrazňuje, že v takových případech soud trest obecně prospěšných prací zpravidla neuloží. Tato formulace přitom nevylučuje, aby v případech, ve kterých je to odůvodněno změnou postoje pachatele, byl znovu trest obecně prospěšných prací uložen.

Možnost výkonu obecně prospěšných prací osnova dále rozšiřuje tím, že bylo vypuštěno slovo „obdobných" v ustanovení § 62 odst. 3, čímž byla otevřena možnost výkonu i kvalifikovaných prací a nejen pouze prací obdobných pracím úklidovým a údržbářským, což má význam zejména u činností ve prospěch jiných institucí než obcí, např. institucí zabývajících se vzděláním, kulturou, školstvím, humanitární, sociální, charitativní, náboženskou, tělovýchovnou a sportovní činností.

Peněžitý trest a „denní pokuty"

Peněžitý trest lze podle navrhované úpravy uložit ve všech případech, v nichž pachatel získal nebo se pokoušel získat majetkový prospěch úmyslným trestným činem, bez ohledu na to, zda šlo o majetkový prospěch jeho vlastní či jiné osoby (§ 67 odst. 1). U některých přečinů návrh výslovně dovoluje uložit peněžitý trest, ačkoli by jej bylo možno uložit i podle zásady uvedené v posledně uvedeném ustanovení, avšak nikoli vedle nepodmíněného trestu odnětí svobody. Jde o takové přečiny (např. únos dítěte a osoby stižené duševní poruchou podle

§ 167 odst. 1, svádění k pohlavnímu styku podle § 169 odst. 1, neoprávněný zásah do práva k domu, bytu nebo k nebytovému prostoru podle § 175 odst. 1 a 2, podplácení podle § 300 odst. 1 a některé další), jejichž spáchání nemusí být nutně motivováno zištností, nicméně vzhledem k jejich povaze nelze tento motiv vyloučit. V zájmu náležité individualizace trestu a prohloubení jeho působení na pachatele proto osnova doplněním peněžitého trestu do výčtu trestů, jež je možno za takový přečin uložit, umožňuje pachateli uložit v závislosti na konkrétních okolnostech případu vedle nepodmíněného trestu ještě i trest peněžitý.

Nově by měl být systém majetkových sankcí doplněn o ukládání peněžitého trestu ve formě tzv. **denních pokut**, jejichž podstatou je vyjádření povahy a závažnosti činu počtem denních sazeb, přičemž za každý den musí být uhrazena určitá peněžní částka stanovená na základě pečlivého hodnocení majetkových poměrů pachatele, kdy se při stanovení výše denní sazby přihlíží k majetkovým poměrům pachatele a vychází se především z čistého příjmu, který pachatel má nebo by mohl mít při náležitém využití svých schopností průměrně za jeden den. Tyto částky mohou být stanoveny i odhadem soudu, zejména v případě, kdy pachatel v době ukládání trestu nepracuje anebo kdy v důsledku jeho postoje k trestnímu řízení není možné jeho skutečný denní příjem náležitě zjistit. Systém denních pokut je třeba chápat jako způsob výpočtu celkové částky tvořící peněžitý trest a není s ním nutně spojeno jeho placení ve formě řady jednotlivých termínovaných splátek. V našich podmínkách se však jeví potřebným spojit obě tato hlediska – způsob výpočtu i způsob zaplacení ve splátkách, neboť je to nejúčinnější z hlediska účelu trestu i výkonu tohoto trestu.

Podmíněné odsouzení s dohledem

Další rozvoj probace (podmíněného odsouzení s dohledem) bude záviset především na rozšíření Probační a mediační služby na základě zákona č. 257/2000 Sb., o Probační a mediační službě, který od 1. ledna 2001 zavedl ucelenou koncepci probační a mediační činnosti. Návrh zákona výslovně stanoví, že dohled je možno nad pachatelem vyslovit jen tehdy, pokud je třeba zvýšeně sledovat a kontrolovat jeho chování a poskytnout mu potřebnou péči a pomoc ve zkušební době, a to s ohledem na jeho zvýšenou rizikovost spočívající zejména v jeho osobních vlastnostech, v nedostatečném sociálním a rodinném zázemí, jakož i v dalších rizikových faktorech, jako je např. podléhání vlivu party nebo jiné rizikové komunity, zneužívání návykových látek, dlouhodobá nezaměstnanost, nedostatečné zdroje k obživě apod. Přesněji je přímo v návrhu trestního zákoníku rozveden obsah probačního dohledu, kterým se míní dlouhodobá práce s podmíněně odsouzeným, v rámci níž je mu stanovena povinnost být v průběhu zkušební doby v kontaktu s probačním pracovníkem. Obsah probačního dohledu je třeba pojímat nejen jako pomoc odsouzenému, aby odsouzený snáze překonal různé obtíže rodinného, sociálního i pracovního charakteru (a proto metody práce a přístup k němu obsahují prvky sociální, psychologické a pedagogické pomoci a poradenství), ale i jako účinnou kontrolu nad jeho chováním, včetně plnění stanovených přiměřených omezení a povinností směřujících k tomu, aby vedl řádný život. V tomto směru bude probační úředník sledovat, zda odsouzený nepokračuje v páchání trestné činnosti, zda dodržuje uložená omezení a povinnosti, zda naplňuje probační program, v rámci něhož absolvuje např. léčení závislostí na návykových látkách, sociální výcvik, psychologické působení a poradenství, rekvalifikační kursy.

Zvláštní část trestního zákona (jednotlivé trestné činy)

Změna v přístupu k trestněprávní ochraně významných společenských zájmů navrhovaným trestním zákoníkem a nadřazení základních lidských práv a svobod nad ostatní zájmy

chráněné tímto zákoníkem vyjadřuje i nové pořadí jednotlivých hlav části druhé (zvláštní části trestního zákoníku). Do středu pozornosti a v důsledku toho i do popředí trestněprávní ochrany se dostává člověk, jeho život, zdraví, tělesná integrita, osobní svoboda, nedotknutelnost, důstojnost, vážnost, čest, ochrana jeho soukromí, obydlí, majetku a jiných jeho základních lidských práv, svobod a zájmů.

Z těchto důvodů byly do první hlavy zařazeny trestné činy proti životu a zdraví, do druhé hlavy trestné činy proti svobodě a právům na ochranu osobnosti, soukromí a listovnímu tajemství a do hlavy třetí trestné činy proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti.

Rodina je základní buňkou společnosti. Její hodnoty a tradice jsou nedotknutelné a její význam pro společnost je zcela zásadní a neocenitelný. Proto trestné činy proti rodině a mládeži, která reprezentuje novou generaci společnosti, kontinuitu a perspektivu jejího vývoje, byly z hlediska významu těchto chráněných zájmů zařazeny do čtvrté hlavy zvláštní části trestního zákoníku.

Ochranu majetku, vlastnických, užívacích i dalších práv k němu vyjadřují skutkové podstaty trestných činů proti majetku zařazených do páté hlavy. V hlavě šesté jsou pak zařazeny trestné činy hospodářské. Život, zdraví nebo majetek chrání i skutkové podstaty trestných činů obecně nebezpečných, které jsou zařazeny do sedmé hlavy, a trestných činů proti životnímu prostředí, které mají samozřejmě širší společenský dopad, neboť životní prostředí vytváří přirozené podmínky existence člověka, zvířat, rostlin i dalších organizmů a je předpokladem jejich dalšího vývoje, a proto jsou zařazeny do samostatné hlavy osmé.

V dalších hlavách následují trestné činy proti kolektivním zájmům a právům, tedy proti státu jako nejvyšší formě politické organizace společnosti, v té souvislosti i proti mezinárodním organizacím vytvářeným státy, dále proti státním i samosprávným orgánům, úředním osobám, některým vybraným právnickým osobám a jiným organizacím. Pořadí jednotlivých hlav poskytujících ochranu zájmům těchto subjektů v navrhovaném trestním zákoníku bylo stanoveno především podle šíře a závažnosti chráněných zájmů. V hlavě deváté jsou proto zařazeny trestné činy proti České republice, cizímu státu a mezinárodní organizaci a v hlavě desáté trestné činy proti pořádku ve věcech veřejných. Trestné činy proti brannosti jsou zařazeny v hlavě jedenácté. Na tuto hlavu navazuje hlava dvanáctá obsahující trestné činy vojenské.

V poslední hlavě třináctě jsou zařazeny trestné činy proti lidskosti, proti míru a válečné trestné činy. Pro zařazení této hlavy na konec nově navrhovaného trestního zákoníku nesvědčí význam druhového objektu a hledisko závažnosti těchto trestných činů, neboť např. vyvraždění etnické skupiny (genocidium podle § 367) je nepochybně závažnější než jednotlivá vražda, ale jejich zvláštní charakter, který přesahuje rámec vnitrostátní úpravy, když se jejich vymezení opírá o mezinárodní smlouvy a ostatní dokumenty mezinárodního práva veřejného. Toto zařazení je tedy odůvodněno především mezinárodním charakterem těchto trestných činů nebo jejich návazností na úpravu obsaženou v normách mezinárodního práva veřejného (tzv. zločiny podle mezinárodního práva).

Analýza platného znění trestního zákona byla při přípravě zvláštní části trestního zákoníku provedena zejména se zaměřením na velký počet novel, které přinesly množství zásahů do koncepce zvláštní části trestního zákona a které vedly k nevyváženosti ochrany jednotlivých oblastí zájmů chráněných trestním zákoníkem, v důsledku čehož se některé skutkové podstaty překrývají, nenavazují na sebe a nepokrývají potřeby trestněprávní ochrany skupinových zájmů (právních statků) – např. trestné činy porušování závazných pravidel hospodářského styku podle § 127 a nekalé soutěže podle § 149 platného trestního zákona, které byly sloučeny do trestného činu porušení předpisů o pravidlech hospodářské soutěže podle § 215 návrhu

trestního zákoníku za současného výrazného zpřesnění této skutkové podstaty a omezení rozsahu trestnosti jednání podřazeného pod tyto skutkové podstaty.

Na druhé straně poměrně velký počet skutkových podstat, zejména tzv. klasických trestných činů, nevyžadoval žádné zásadnější úpravy, neboť tyto skutkové podstaty jsou dlouhodobě prověřené a jejich používání v praxi nečiní žádné potíže.

Při vypracování návrhů nových skutkových podstat bylo zásadně zhodnoceno, zda novou trestněprávní úpravu skutečně vyžadují konkrétní právní vztahy z hlediska potřeby jejich sankcionování trestním právem. Přitom však bylo nutné splnit v tomto směru mezinárodní závazky vyplývající z mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána (trestný čin neoprávněného odebrání tkání a orgánů podle § 131, trestný čin nedovoleného nakládání s tkáněmi a orgány podle § 132, nedovolené nakládání s lidským embryem a lidským genomem podle § 134, trestný čin neoprávněného přístupu k počítačovému systému a poškození a zneužití záznamu v počítačovém systému a na nosiči informací podle § 202, trestný čin opatření a přechovávání přístupového zařízení a hesla k počítačovému systému a jiných takových dat podle § 198, trestný čin poškození finančních zájmů Evropských společenství podle § 227, trestný čin útoku proti lidskosti podle § 368, trestný čin apartheidu a diskriminace skupiny lidí podle § 369 atd.), a také kriminalizovat některé nové typy trestných jednání s ohledem na jejich typovou společenskou škodlivost (neoprávněné vydání cenného papíru podle § 216, manipulace s kurzem investičních nástrojů podle § 217 atd.), z nichž některé byly již předmětem přijatých novelizací (trestný čin teroristického útoku podle § 279, tzv. domácí násilí u trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí podle § 166, popř. legalizace výnosů z trestné činnosti podle § 183 atd.).

Trestné činy proti životu a zdraví

Život a zdraví jednotlivce chrání návrh zákona jako nejdůležitější společenskou hodnotu. Ochranu života obsahuje i ustanovení článku 6 Listiny základních práv a svobod, které zdůrazňuje, že každý má právo na život, a proto nikdo nesmí být zbaven života. Lidský život je hoden ochrany již před narozením.

Trestní právo poskytuje ochranu proti úmyslným útokům proti životu a zdraví, ale i proti nedbalostním jednáním ohrožujícím nebo porušujícím život nebo zdraví. Nově byly do této hlavy zařazeny i trestné činy, které chrání ohrožení života a zdraví osob individuálně neurčených (díl 3), některé další takové trestné činy jsou z hlediska jejich druhového objektu (velký rozsah nebezpečí ohrožující široký okruh zájmů přesahující ochranu života a zdraví) zařazeny do hlavy sedmé o trestných činech obecně nebezpečných. Dále jsou z hlediska chráněných zájmů zařazeny do této hlavy trestné činy proti těhotenství ženy (díl 4), neboť je třeba chránit nejen život člověka, ale i vznikající život, což Listina základních práv a svobod vyjadřuje v čl. 6 odst. 1 tím, že lidský život je hoden ochrany již před narozením. V návaznosti na mezinárodní Úmluvu o lidských právech a biomedicíně (č. 96/2001 Sb. m. s.) a Dodatkový protokol k Úmluvě o lidských právech a biomedicíně o zákazu klonování lidských bytostí (č. 97/2001 Sb. m. s.) a navazující zákony, byly do trestního zákoníku zařazeny trestné činy související s neoprávněným nakládáním s lidskými tkáněmi a orgány a s lidským embryem a lidským genomem (díl 5).

Trestných činů, jejichž objektem je život nebo zdraví nebo které způsobují takové následky na životě nebo na zdraví, je daleko více. Do první hlavy zvláštní části však byly zařazeny jen ty, u kterých je život nebo zdraví jediným nebo hlavním objektem trestného činu.

Nově se pak upravuje trestný čin odběru tkáně, orgánu a provedení transplantace za úplatu

(§ 133), a to s ohledem na jeho povahu mimo klasické úplatkářství. Tato skutková podstata navazuje na čl. 21 Úmluvy o lidských právech a biomedicíně (č. 96/2001 Sb. m. s.), podle kterého lidské tělo a jeho části nesmí být jako takové zdrojem finančního prospěchu.

Trestný čin nedovolené nakládání s lidským embryem a lidským genomem byl do osnovy převzat z nedávno novelizované právní úpravy platného trestního zákona, a to v návaznosti na mezinárodní Úmluvu o lidských právech a biomedicíně (č. 96/2001 Sb. m. s.), a to článek 18, který výslovně stanoví, že pokud je zákonem umožněno provádět výzkum na embryích in vitro, musí být také zákonem zajištěna odpovídající ochrana embrya, a dále článek 13 této úmluvy, podle něhož lze zásah směřující ke změně lidského genomu provádět pouze pro preventivní, diagnostické nebo léčebné účely, a to pouze tehdy, pokud není jeho cílem jakákoliv změna genomu některého z potomků. Dále tento článek výslovně zakazuje vytváření embryí pro výzkumné účely. V neposlední řadě tento trestný čin navazuje i na Dodatkový protokol k Úmluvě o lidských právech a biomedicíně o zákazu klonování lidských bytostí (č. 97/2001 Sb. m. s.). Podle jeho článku 1 je „nepřípustný každý zákrok, jehož účelem je vytvořit lidskou bytost, která je geneticky shodná s jinou lidskou bytostí, živou či mrtvou" (reprodukční klonování).

Trestné činy proti lidské důstojnosti v sexuální oblasti

Tato hlava nyní upravuje všechny sexuální trestné činy, kterým společnost i s důrazem na ochranu zejména žen a dětí věnuje zvýšenou pozornost. Dosavadní trestný čin obchodování s lidmi za účelem pohlavního styku (§ 246 platného trestního zákona) byl začleněn do skutkové podstaty obchodování s lidmi (§ 135) v hlavě II, a proto již v hlavě III není uveden.

V hlavě III jsou obsaženy trestné činy proti lidské důstojnosti, a to jen ve sféře pohlavní. Jako trestné činy tohoto druhu se postihují jednání, která jsou v rozporu s mravními názory společnosti na sexuální vztahy. Pod společným názvem tu jsou uvedeny trestné činy, které kromě lidské důstojnosti chrání:

- svobodu rozhodování v pohlavních vztazích (§ 152 až 154 a také 155),
- nerušený mravní a tělesný vývoj dětí, který by mohl být narušen předčasnými pohlavními styky nebo jiným nevhodným jednáním (§ 155 až 157),
- morální zásadu nedovolující soulož mezi nejbližšími příbuznými (§ 160).

Předmětem útoku zde vždy mohou být jak osoby mužského, tak i osoby ženského pohlaví. Po subjektivní stránce je třeba u všech trestných činů úmyslného zavinění.

Trestné činy proti rodině a dětem

Ochrana rodiny, dětí a mládeže vůbec je zakotvena v základních mezinárodních dokumentech a úmluvách, zejména v článku 16 Všeobecné deklarace lidských práv, článku 23 Mezinárodního paktu o občanských a politických právech (vyhláška č. 120/1976 Sb.) a v článku 12 Úmluvy o ochraně lidských práv a svobod (sdělení č. 209/1992 Sb., ve znění sdělení č. 41/1996 Sb.). Ochranu rodiny zakotvuje Listina základních práv a svobod, která je podle článku 3 Ústavy součástí ústavního pořádku České republiky. Podle článku 32 odst. 1 Listiny základních práv a svobod jsou rodičovství a rodina pod ochranou zákona. Zvláštní ochrana dětí a mladistvých je zaručena.

Ustanovení této hlavy poskytují trestněprávní ochranu rodině a mládeži v podstatě ve stejném rozsahu jako v platné úpravě, která se v zásadě osvědčila. Katalog trestných činů proti rodině a mládeži byl doplněn jen o trestný čin týrání osoby žijící ve společném obydlí (§ 166).

Návrh zákona přejímá zcela beze změny skutkovou podstatu trestného činu **dvojího manželství** (§ 161).

Skutkovou podstatu **opuštění dítěte rozšiřuje na opuštění dítěte nebo svěřené osoby** (§ 162), kde vedle opuštění dítěte je také postihováno opuštění svěřené osoby, o kterou má povinnost pečovat a která si sama nemůže opatřit pomoc. Tím je zajišťována trestněprávní ochrana proti opuštění u dospělé osoby, která pro stáří, nemoc, těžkou invaliditu nebo opožděný vývoj není schopna se o sebe postarat a v dané situaci si sama pomoci. Zásadním způsobem jsou upraveny také okolnosti podmiňující použití vyšší trestní sazby, a to nejenom z hlediska těžších následků (těžké újmy na zdraví nebo smrti), ale i v případech opuštění dítěte mladšího tří let, které vyžaduje vždy zvláštní péči, anebo dopustí-li se takového činu pachatel opětovně nebo nejméně na dvou osobách.

Zanedbání povinné výživy, včetně ustanovení o účinné lítosti (§ 163 a § 164), osnova upravuje v zásadě shodně s platným zněním, neboť judikatura v této oblasti je velmi stabilizovaná a v praxi tato ustanovení nečiní žádných podstatných potíží. S ohledem na četnější požadavky na **zpřísnění postihu** zanedbání povinné výživy, zejména též v případech opakovaného neplnění této povinnosti, dochází k mírnému navýšení trestních sazeb v míře odpovídající celkové koncepci nového trestního zákoníku a je doplněn i nový znak v podobě zvlášť přitěžující okolnosti v odstavci 3, jenž zní: „byl-li za takový čin v posledních třech letech odsouzen nebo potrestán".

U trestného činu **týrání svěřené osoby** (§ 165) návrh zákona doplňuje jen některé zvlášť přitěžující okolnosti, které vedle přísnějšího postihu těžších následků na životě nebo zdraví charakterizují způsob spáchání tohoto trestného činu, a to je-li páchán nejméně na dvou osobách.

V souladu s návrhy na úpravu tzv. domácího násilí již v minulosti v parlamentu předloženými a projednávanými návrh zákona upravuje také **týrání osoby žijící ve společném obydlí** (§ 166), neboť je třeba vyjádřit specifický znak tohoto trestného činu – že pachatelé, kteří týrají jiné osoby, tak činí vůči osobám blízkým a dalším osobám žijícím s nimi ve společném obydlí, v důsledku čehož je u nich dána specifická forma vzájemné závislosti vyplývající ze skutečnosti, že tyto osoby obývají společné obydlí; mezi pachateli a týranými osobami jsou vytvořeny zvláštní vztahy vyplývající ze společného bydliště a týrané osoby zpravidla též mají ztíženou možnost toto společné obydlí opustit. Týrání se bude týkat jak osob blízkých (§ 401), tak i jiných osob žijících ve společném obydlí. Pod pojmem „týrání" soudní praxe rozumí zlé nakládání s osobou žijící s pachatelem ve společné domácnosti, vyznačující se vyšším stupněm hrubosti a bezcitnosti a určitou trvalostí, které tato osoba pociťuje jako těžké příkoří (může jít o bití, pálení či jiné tělesné poškozování, ale i psychické a sexuální násilí, vydírání nebo zneužívání, vyhrožování, nucení k ponižujícím úsluhám, k žebrotě nebo činnostem, které týranou osobu neúměrně fyzicky nebo psychicky zatěžují apod.). K tomu je třeba uvést, že trvalost pachatelova jednání je nutno posuzovat v závislosti na intenzitě zlého nakládání. Nevyžaduje se, aby šlo o jednání soustavné nebo delší dobu trvající – srov. odstavec 2 písm. d). Může jít, jak již bylo naznačeno, o zlé nakládání působením fyzických útrap, ale i o zlé nakládání v oblasti psychické. Nevyžaduje se, aby u týrané osoby vznikly následky na zdraví, ale musí jít o jednání, které týraná osoba pro jeho krutost, bezohlednost nebo bolestivost pociťuje jako těžké příkoří (srov. R 20/1984-I.). Pokud jde o vymezení obytného prostoru, používá návrh pojmu „společné obydlí" a nikoli „společná domácnost". Pojem „společné obydlí" navazuje na pojem „obydlí", který je vymezen v § 409 jako „dům, byt nebo jiná prostora sloužící k bydlení a příslušenství k nim náležející". Toto vymezení pokrývá tedy mimo obytných domů a bytů i obytné chaty, hotelové domy, ubytovny, vysokoškolské koleje apod., tedy veškeré prostory sloužící k bydlení lidí. Tento pojem neklade důraz na vedení

společné domácnosti, ale jen na faktický stav společného bydlení, ať už jeho důvodem je jakýkoli titul, např. vlastnictví nemovitosti, nájemní či podnájemní vztah i faktické společné bydlení na základě rodinných i jiných vztahů. Naproti tomu pojem „společná domácnost" je pojmem, který používá platný občanský zákoník (zák. č. 40/1964 Sb.) např. v ustanovení § 706 a který nečiní při výkladu potíže, neboť podle § 115 občanského zákoníku „domácnost tvoří fyzické osoby, které spolu trvale žijí a společně uhrazují náklady na své potřeby", což je stav, kdy určité osoby společně a bez rozlišování hospodaří se svými příjmy, přičemž není třeba, aby všichni příslušníci domácnosti přispívali na společné potřeby pouze finančně (např. u nezletilých dětí bude určovat společnou domácnost s některým z rodičů dohoda těchto rodičů, popř. soudní rozhodnutí). Naproti tomu o společné uhrazování nákladů nejde tam, kde osoby sice bydlí ve společném bytě, ale hospodaří se svými příjmy odděleně (např. rozvedení manželé nebo vztah nájemce a podnájemce atd.). Jde tedy o užší vymezení než pojem „společné obydlí", které by nepokrývalo např. týrání rozvedené manželky, která může jen obtížně sehnat vlastní byt, např. pro nedostatek finančních prostředků. Podobně by tomu bylo u chudého podnájemníka apod. Z těchto důvodu je navrhován jako lépe vystihující situaci pojem „společné obydlí". V okolnostech podmiňujících použití vyšší trestní sazby jsou použity okolnosti stejné jako v ustanovení § 165 o týrání svěřené osoby, včetně způsobení těžké újmy na zdraví nebo smrti z nedbalosti. Pokud by však jednání pachatele vedlo k úmyslnému způsobení těžké újmy na zdraví nebo ke smrti týrané osoby či osob, bude to možno vyjádřit i souběhem trestného činu týrání osoby žijící ve společném obydlí s těžkým ublížením na zdraví (§ 112), zejména při naplnění některé ze zvlášť přitěžujících okolností, anebo s trestným činem vraždy (§ 108).

Trestné činy proti majetku

Hlava pátá upravuje trestné činy proti majetku, které tvoří základ trestněprávního postihu, neboť jde o nejčastěji páchané, a z tohoto důvodu také trestané činy. Tyto trestné činy byly v období od roku 1990 poměrně často novelizovány a tyto novelizace prošly z hlediska jejich účinnosti i náležitým ověřením v praxi, a proto bylo možné je v převážné většině, pokud jde o základní skutkové podstaty, zařadit bez podstatnějších změn do návrhu nového trestního zákoníku. Určitá upřesnění některých skutkových podstat (např. trestného činu zpronevěry, úvěrového podvodu, pojistného podvodu, subvenčního podvodu, poškozování věřitele, zvýhodňování věřitele, způsobení úpadku – dřívějšího předlužení) navazují na praktické zkušenosti z jejich aplikace. Zásadním způsobem byly pak upřesněny okolnosti podmiňující použití vyšší trestní sazby navazující na základní skutkové podstaty jednotlivých majetkových trestných činů tak, aby postihly zásadně všechna typově závažnější jednání, která se v praxi obvykle vyskytují, ať už jde o způsob jednání, těžší následky či některé zvláštní okolnosti typických, v praxi se vyskytujících případů.

Nový občanský zákoník

Zde se nejedná o novelu, ale o přípravu zcela nového občanského zákoníku. Nový občanský zákoník bude komplexně změněn oproti stávajícímu stavu. Měl by upravovat většinu soukromoprávních vztahů, proto do něj bude zařazena i problematika dnes upravená v zákoně o rodině a závazková část obchodního zákoníku. Vzhledem k rozsáhlosti nového zákona není jasné, kdy bude alespoň projednáván v Parlamentu České republiky, natož kdy bude přijat. Rozhodně však mezi platností a účinností zákona bude stanovena dostatečná (zřejmě minimálně roční lhůta), aby se veřejnost mohla s novou zákonnou úpravou seznámit.

Antidiskriminační zákon

Současný právní stav

Dne 19. 3. 2008 schválila poslanecká sněmovna Parlamentu ČR návrh tzv. antidiskriminačního zákona (zákona o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů). Dále bude tento návrh předložen k posouzení Senátu a prezidentu republiky.

Česká republika si je své povinnosti přijmout zákon zajišťující rovné zacházení a ochranu před diskriminací v takové šíři, jak je požadována právem ES, vědoma již dlouhou dobu. Například ostravské občanské sdružení Vzájemné soužití, které se ochranou lidských práv zabývá, vydalo již na jaře roku 2004 brožuru s informativním zněním zákona a z něj vyplývajícími novými možnostmi pro oběti diskriminace, neboť dle tehdejšího časového harmonogramu Poslanecké sněmovny Parlamentu měl být tento zákon přijat v září 2004.

Informace o současném právním stavu i o navrhované zákonné úpravě jsou čerpány z důvodové zprávy k antidiskriminačnímu zákonu,[26] proto jej jako zdroj již dále neuvádíme. Je převzata ze stránek poslanecké sněmovny www.psp.cz, stejně jako navrhované znění zákona.

V době finální přípravy tohoto textu do tisku byl dne 16.května 2008 tzv. antidiskriminační zákon vetován prezidentem republiky, znění jeho zamítavého stanoviska je dostupné na stránkách www.hrad.cz. Prezident tímto svým zákonným aktem vrátil návrh zákona poslanecké sněmovně. Ta bude o návrhu zákona hlasovat znovu, a jestliže setrvá na vráceném návrhu zákona nadpoloviční většinou všech poslanců, zákon se vyhlásí. V opačném případě platí, že zákon nebyl přijat. Projednávání antidiskriminačního zákona je navrženo na pořad 32. schůze poslanecké sněmovny, tj. od 3.6.2008.

V době publikace tohoto sborníku už by snad měl být jasný další osud antidiskriminační legislativy v ČR. Jak je již uvedeno v textu věnovaném pracovnímu právu, nový zákoník práce ve svých ustanoveních přímo odkazuje na antidiskriminační zákon, jeho nepřijetí tedy komplikuje řešení diskriminačních kauz vyplývajících z pracovního poměru a setrvává problém roztříštěné a nejednotné právní úpravy.

Právní úprava povinnosti zajišťovat rovné zacházení a ochranu před diskriminací v českém právním řádu neodpovídá v řadě oblastí, např. vzdělávání, bydlení, zdravotnictví, povolání, požadavkům práva ES. Navíc je z koncepčního hlediska roztříštěná a nesourodá. Nejednotnost úpravy obsažené v jednotlivých zákonech se projevuje jak v odlišném rozsahu povinností zajišťovat rovné zacházení a ochranu před diskriminací, tak v rozdílném rozsahu nároků, jichž se může oběť diskriminace podle příslušných ustanovení domáhat. Povinnost zajišťovat rovné zacházení a ochranu před diskriminací je dostatečně upravena pouze právními předpisy v oblasti pracovního práva.

Pro tuto nedostatečnou právní úpravu ochrany před diskriminací jsou v současné době proti České republice vedena čtyři řízení, které zahájila Evropská komise vůči ČR jako členskému státu EU pro porušení Smlouvy o založení ES. Ve všech těchto řízeních hraje hlavní roli právě antidiskriminační zákon, jehož přijetí bude znamenat splnění povinností ČR jako členského státu EU, a tedy zastavení řízení.

Zákonná úprava

Jak již bylo řečeno, v českém právním řádu ochranu před diskriminací najdeme, je však kromě jiných nedostatků roztříštěná. **Obecný zákaz diskriminace** je stanoven v Listině základních práv a svobod, z. č. 2/1993 Sb., která je součástí ústavního pořádku České republiky.

Článek 3 Listiny zaručuje: „Základní práva a svobody všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení." Článek 24 Listiny pak stanoví, že: „Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu."

Ochrana před diskriminací je také upravena mezinárodními úmluvami vypracovanými v rámci OSN, jimiž je Česká republika vázána.

V zákonné rovině je ochrana před diskriminací nejlépe upravena v oblasti pracovněprávní. Povinnost zajišťovat rovné zacházení je stanovena v § 4 odst. 1 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti (dále jen „zákon o zaměstnanosti"), v § 2 odst. 3 zákona č. 221/1999 Sb., o vojácích z povolání, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o vojácích z povolání") a v § 80 odst. 1 zákona č. 218/2002 Sb., o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech a o odměňování těchto zaměstnanců a ostatních zaměstnanců ve správních úřadech („služební zákon"). Zákon o zaměstnanosti, zákon o vojácích z povolání a služební zákon obsahují také tzv. antidiskriminační klauzuli zakazující diskriminační jednání z celé řady důvodů. Dne 1. ledna 2007 nabyl účinnosti zákon č. 361/2003 Sb., o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů, kterým byl zrušen zákon o služebním poměru příslušníků Policie České republiky. Ustanovení § 77 odst. 2 zákona o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů zakazuje diskriminaci ve služebním poměru z celé řady důvodů. Od 1. ledna 2007 je povinnost zajišťovat rovné zacházení upravena také v novém zákoníku práce (zákon č. 262/2006 Sb., dále jen „zákoník práce"). V souvislosti s touto novou právní normou je třeba podotknout, že byla připravována s ohledem na provázanost s ustanoveními antidiskriminačního zákona. Aby nedocházelo k duplicitě, stanoví zákoník práce pouze obecnou povinnost zaměstnavatele dodržovat zásadu rovného zacházení. Co se týče konkrétních definic a postupů, odkazuje zákoník práce na zvláštní právní předpis (antidiskriminační zákon).

Zákon o zaměstnanosti, jakož i zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů vymezují pojmy související s ochranou před diskriminací, jako je přímá a nepřímá diskriminace, obtěžování, sexuální obtěžování. Zákoník práce vymezení shora uvedených pojmů neobsahuje, neboť v § 16 odst. 2 odkazuje na zvláštní právní předpis, kterým je právě antidiskriminační zákon.

Některé právní předpisy stanoví, **kdy není rozdílné zacházení považováno za diskriminaci**. Podle § 4 odst. 3 zákona o zaměstnanosti a § 16 odst. 3 zákoníku práce se za diskriminaci nepovažují případy, kdy je pro to věcný důvod spočívající v povaze zaměstnání, které by měla osoba vykonávat a který představuje pro výkon tohoto zaměstnání podstatný a rozhodující požadavek. Podle § 16 odst. 3 zákoníku práce se za diskriminaci nepovažují také opatření na podporu a dosažení rovnoměrného zastoupení mužů a žen. Podle § 4 odst. 4 zákona o zaměstnanosti se za diskriminaci nepovažují opatření, jejichž cílem je předcházení nevýhod, které vyplývají z příslušnosti osoby ke skupině vymezené některým z diskriminačních důvodů, jakož i opatření přijímaná na podporu a k dosažení rovného zacházení s muži i ženami, s osobami bez ohledu na jejich rasový nebo etnický původ, s osobami se zdravotním postižením a s dalšími skupinami osob, které mají ztížené postavení na trhu práce.

Podle zákona č. 143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových

a v některých dalších organizacích a orgánech, ve znění pozdějších předpisů („zákon o platu"), přísluší mužům a ženám za stejnou práci nebo za práci stejné hodnoty stejný plat.

Rovné zacházení a obecný zákaz diskriminace upravují i další zákony, např. zákon č. 198/2002 Sb., o dobrovolnické službě, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zákon č. 257/2001 Sb., o knihovnách, z. č. 42/1994 Sb., o penzijním připojištění se státním příspěvkem, z. č. 561/2004 Sb., školský zákon.

Pokud došlo k porušení práva na rovné zacházení nebo zákazu diskriminace, upravuje zákon o zaměstnanosti, služební zákon a zákon o vojácích z povolání právo oběti diskriminačního jednání domáhat se upuštění od jednání a odstranění důsledků nežádoucího jednání. Zákon o zaměstnanosti a služební zákon také stanoví právo oběti diskriminace na zadostiučinění, případně na náhradu nemajetkové újmy v penězích, byla-li v nemalé míře snížena její důstojnost. Také zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů stanoví, že příslušník, jehož práva a povinnosti vyplývající z práva na rovné zacházení byla porušena, má právo domáhat se upuštění od tohoto porušování, odstranění jeho důsledků a přiměřeného zadostiučinění. Ustanovení o právních prostředcích ochrany před diskriminací se vzhledem k nové úpravě obsažené v návrhu antidiskriminačního zákona nestala součástí nového zákoníku práce. Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, upravuje v § 11 a násl. právo na ochranu osobnosti, podle něhož se může osoba, jejíž občanská čest nebo lidská důstojnost byly dotčeny, domáhat upuštění od neoprávněných zásahů do práva na ochranu její osobnosti, odstranění následků těchto zásahů, přiměřeného zadostiučinění, případně náhrady nemajetkové újmy v penězích.

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, upravuje v § 133a tzv. přechod důkazního břemene (význam a meze tohoto postupu stanovil Ústavní soud ve svém nálezu č. 419/2006 Sb.). **Přechod důkazního břemene** je omezen na věci pracovní v případě diskriminace z důvodů pohlaví, rasového nebo etnického původu, náboženství, víry, světového názoru, zdravotního postižení, věku anebo sexuální orientace. V případě diskriminace na základě rasového nebo etnického původu dochází k tzv. přechodu důkazního břemene i v dalších oblastech, zdravotní a sociální péče, pomoci v hmotné nouzi, přístupu ke vzdělání a odborné přípravě, přístupu k veřejným zakázkám, členství v organizacích zaměstnanců nebo zaměstnavatelů a členství v profesních a zájmových sdruženích a při prodeji zboží v obchodě nebo poskytování služeb. K přechodu důkazního břemene v případě diskriminace na základě pohlaví, národnosti nebo rasy dochází také v řízení ve věcech služebního poměru státních zaměstnanců, v řízení ve věcech služebního poměru vojáků z povolání a také v řízení ve věcech služebního poměru příslušníků bezpečnostních sborů.

Občanský soudní řád (§ 26 odst. 3) a zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (§ 35 odst. 4) umožňují, aby účastníka ve věcech ochrany před diskriminací na základě pohlaví, rasového nebo etnického původu, náboženství, víry, světového názoru, zdravotního postižení, věku nebo sexuální orientace **zastupovalo sdružení vzniklé na základě zákona č. 83/1990 Sb.**, o sdružování občanů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o sdružování občanů"), **pokud k jeho činnostem uvedeným ve stanovách patří ochrana před diskriminací**. Podobné ustanovení obsahuje také zákon o ochraně spotřebitele (§ 25 odst. 2), podle něhož může podat návrh na zahájení řízení u soudu o zdržení se protiprávního jednání ve věci ochrany práv spotřebitelů a být účastníkem takového řízení sdružení, v jehož stanovách jsou uvedeny tyto cíle.

Ochranu práva na zajištění rovného zacházení a ochranu před diskriminací zajišťují soudy, v rámci svých kompetencí se na ochraně před diskriminací podílí také veřejný ochránce práv, Česká obchodní inspekce a inspektoráty práce.

Důvody k přijetí antidiskriminačního zákona

Platný stav nesplňuje plně požadavky na zajištění rovného zacházení a ochrany před diskriminací obsažené v právu ES. Podle požadavků práva ES má právní řád každého členského státu EU zajišťovat ochranu před diskriminací tím, že ve svých právních předpisech nejen zakáže diskriminaci, ale i vymezí pojmový aparát (tj. definice přímé a nepřímé diskriminace, obtěžování, sexuálního obtěžování, pronásledování) a upraví nástroje právní ochrany před diskriminací. S výjimkou pracovněprávních předpisů upravujících závislou práci (zákoník práce, zákon o zaměstnanosti a zákon o služebních poměrech příslušníků ozbrojených sborů) to příslušné právní předpisy obsahují zcela nedostatečně nebo vůbec. Kromě pracovněprávních vztahů a přístupu k zaměstnání je tak nezbytné výše uvedené promítnout i do dalších oblastí, zejména samostatné výdělečné činnosti, sociální ochrany včetně sociálního zabezpečení a zdravotní péče, sociálních výhod, vzdělání a přístupu ke zboží a službám, které jsou k dispozici veřejnosti, a bydlení.

Směrnice upravující zásadu rovného zacházení definují pojmy, jež se vztahují k povinnosti zajišťovat rovné zacházení a ochranu před diskriminací. V českém právním řádu jsou uvedené pojmy definovány nedostatečně. Definice přímé a nepřímé diskriminace, obtěžování a sexuálního obtěžování jsou definovány v zákoně o zaměstnanosti a v zákoně o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů. Zákon o vojácích z povolání a služební zákon definují uvedené pojmy nedostatečně.

Ostatní právní předpisy upravující vztahy, v nichž je nutné rovné zacházení a ochranu před diskriminací výslovně stanovit (právní předpisy v oblasti sociální ochrany včetně sociálního zabezpečení, sociálních výhod, zdravotní péče, vzdělávání, přístupu ke zboží a službám a bydlení), uvedené pojmy nedefinují. V českém právním řádu také chybí definice protiprávního jednání, kterým je pokyn nebo navádění k diskriminaci.

Hlavní principy navrhované právní úpravy

Právo na rovné zacházení a ochranu před diskriminací je v právním řádu České republiky považováno za právo nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné, jedná se o základní lidské právo, kterému je právním řádem poskytována ochrana. Výjimka z práva na rovné zacházení může být stanovena pouze zákonem a v souladu s mezinárodními úmluvami o lidských právech a svobodách. Hlavním cílem nového zákona je doplnit právní řád ČR tak, aby byl v souladu s požadavky práva ES a zároveň aby byla dána v této oblasti srozumitelná právní úprava, která bude v souladu s ústavními principy českého právního řádu.

Připravovaný zákon bude upravovat právo na rovné zacházení a ochranu před diskriminací v oblasti zaměstnání, přístupu k zaměstnání a povolání, samostatné výdělečné činnosti, odborného vzdělávání, poradenství a rekvalifikace, členství a účasti v organizacích pracovníků nebo zaměstnavatelů, sociální ochrany včetně sociálního zabezpečení a zdravotní péče, sociálních výhod, vzdělání a přístupu ke zboží a službám, které jsou k dispozici veřejnosti, včetně bydlení. Navrhovaný zákon upravuje jednak právo na rovné zacházení a ochranu před diskriminací z důvodů rasy nebo etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání či víry, a jednak povinnosti fyzických a právnických osob při jejich zajišťování.

Zákon dále stanoví **právní prostředky ochrany před diskriminací**. Osoba, jejíž právo na rovné zacházení bylo porušeno, se může u soudu domáhat zejména toho, aby bylo od diskriminace upuštěno, aby byly odstraněny následky diskriminačního zásahu a aby jí bylo dáno přiměřené zadostiučinění.

Instituce působící v oblasti rovného zacházení a ochrany před diskriminací

Podle požadavků práva ES je v zákoně rovněž určena instituce, která bude působit v oblasti rovného zacházení a ochrany před diskriminací. Měla by rovněž zprostředkovávat právní pomoc ve věcech ochrany před diskriminací, vydávat doporučení a stanoviska, provádět nezávislý výzkum a poskytovat informace veřejnosti. Zákonem je tato role svěřena **ombudsmanovi**, tedy **veřejnému ochránci práv.**

Vzhledem k nutnosti vytvořit instituci, která se bude systematicky zabývat rovným zacházením, **dojde** účinností zákona **k rozšíření působnosti veřejného ochránce práv** v takovém rozsahu, aby mohl plnit všechny dosavadní i nově zákonem požadované funkce. Ochránce tak bude zprostředkovávat právní pomoc, vydávat doporučení a stanoviska, provádět nezávislý výzkum a poskytovat informace veřejnosti. Dále bude nutné rozšířit personální působnost ochránce na všechny subjekty, jichž se týká rovné zacházení a ochrana před diskriminací, a to jak subjekty veřejnoprávní, tak i soukromoprávní. Zároveň však budou muset být pro oblast rovného zacházení a ochranu před diskriminací omezena jinak široká oprávnění ochránce, neboť není možné, aby jeho některá oprávnění byla uplatňována i vůči soukromoprávním subjektům (např. provádět šetření na místě, nahlížet do spisů apod.). Rozšířením působnosti ochránce i na oblast rovného zacházení a ochrany před diskriminací se tak jeho působnost i oprávnění budou odlišovat podle toho, jaké funkce bude právě plnit.

Nový zákon má za cíl přehledně (tedy ne v roztříštěné právní úpravě) zajistit stejný standard ochrany pro všechny oběti diskriminace bez ohledu na to, z jakého důvodu a v jakém právním vztahu k diskriminaci došlo.

Navrhované znění zákona s komentářem

Pro větší přehlednost textu jsme dále zařadili navrhované znění části zákona (respektive jeho nejdůležitějších ustanovení, pro nedostatek prostoru jsme neuváděli zrušovací a přechodná ustanovení) i s komentářem, rovněž z důvodové zprávy k zákonu. Znovu zdůrazňujeme, že se stále jedná pouze o návrh zákona, který může být přijat v jiném znění, proto je nutné se s ním po jeho přijetí opět seznámit.

ZÁKON ze dne 2007, o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon)

Parlament se usnesl na tomto zákoně České republiky:

ČÁST PRVNÍ
Antidiskriminační zákon

HLAVA I
OBECNÁ USTANOVENÍ
§ 1
Předmět úpravy

Tento zákon zapracovává příslušné předpisy Evropských společenství a v návaznosti na Listinu základních práv a svobod a mezinárodní smlouvy, které jsou součástí právního řádu, blíže

vymezuje právo na rovné zacházení a zákaz diskriminace ve věcech

a) práva na zaměstnání a přístupu k zaměstnání,

b) přístupu k povolání, podnikání a jiné samostatné výdělečné činnosti,

c) pracovních, služebních poměrů a jiné závislé činnosti, včetně odměňování,

d) členství a činnosti v odborových organizacích, radách zaměstnanců nebo organizacích zaměstnavatelů, včetně výhod, které tyto organizace svým členům poskytují,

e) členství a činnosti v profesních komorách, včetně výhod, které tyto veřejnoprávní korporace svým členům poskytují,

f) sociálního zabezpečení,

g) přiznání a poskytování sociálních výhod,

h) přístupu ke zdravotní péči a jejího poskytování,

i) přístupu ke vzdělání a jeho poskytování,

j) přístupu ke zboží a službám, včetně bydlení, pokud jsou nabízeny veřejnosti nebo při jejich poskytování.

1. Tento zákon se nevztahuje na právní vztahy související s úpravou podmínek vstupu a pobytu státních příslušníků třetích zemí nebo osob bez státní příslušnosti na území České republiky.

2. Fyzická osoba má právo v právních vztazích, na které se vztahuje tento zákon, na rovné zacházení a na to, aby nebyla diskriminována.

Základní pojmy

§ 2

1. Pro účely tohoto zákona se právem na rovné zacházení rozumí právo nebýt diskriminován z důvodů, které stanoví tento zákon.

2. Diskriminace je přímá a nepřímá. Za diskriminaci se považuje i obtěžování, sexuální obtěžování, pronásledování, pokyn k diskriminaci a navádění k diskriminaci.

3. Přímou diskriminací se rozumí takové jednání, včetně opomenutí, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci, a to z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru.

4. Za diskriminaci z důvodů pohlaví se považuje i diskriminace z důvodu těhotenství nebo mateřství a z důvodu pohlavní identifikace.

5. Diskriminací je také jednání, kdy je s osobou zacházeno méně příznivě na základě domnělého důvodu podle odstavce 3.

Komentář k § 1 a 2

Předpisy Evropských společenství, na něž zákon odkazuje, jsou směrnice Rady Evropských společenství, které řeší otázku rovného zacházení a diskriminace a tímto zákonem jsou zahrnuty do našeho právního řádu.

Zajímavý je odstavec 3 § 1, který ochranu před diskriminací a právo na rovné zacházení svěřuje pouze fyzickým osobám. (Z ochrany jsou tedy vyňata např. občanská sdružení jakožto právnické osoby.)

V odstavci 3 § 2 definujícím přímou diskriminaci vycházejí diskriminační důvody přímo z příslušných směrnic upravujících rovné zacházení a definice je postavena na ustálené judikatuře Evropského soudního dvora. Přímou diskriminací rozumíme takovou regulaci,

kdy je s určitou osobou nebo skupinou osob zacházeno ve srovnatelné situaci méně výhodným způsobem než s osobami jinými, pokud se tak děje z důvodů právně neospravedlnitelných, tedy a) na základě nepřípustného kritéria (rasa, pohlaví, národnost, víra ap.), ledaže je rozdílné zacházení na základě takovéhoto kritéria věcně odůvodněno oprávněným účelem a prostředky k jeho dosahování jsou přiměřené a nezbytné, nebo se tak děje b) svévolně, tedy bez možného rozumného zdůvodnění takové regulace.[27]

U pojmu „zdravotní postižení" je relevantní jeho rozlišení od pojmu „zdravotní stav". Pojem „zdravotní postižení" musí být chápán jako znamenající omezení vyplývající z fyzických, duševních nebo psychických postižení, bránící účasti dotčené osoby na profesním životě. Proto, aby omezení spadalo pod pojem „zdravotní postižení", tak musí být pravděpodobné, že bude dlouhodobé.

Řešení navržené v odstavci 5 § 2 zohledňuje skutečnost, že k diskriminaci dochází nikoliv na základě subjektivního vymezení osoby jako příslušníka určité skupiny, ale naopak na základě toho, že okolí osobě určitou vlastnost přisuzuje, pokládá ji za takovou bez ohledu na to, zda takový předpoklad souhlasí se skutečností, nebo nikoliv.

§ 3

1. *Nepřímou diskriminací se rozumí takové jednání nebo opomenutí, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení, kritéria nebo praxe je z některého z důvodů uvedených v § 2 odst. 3 osoba znevýhodněna oproti ostatním. Nepřímou diskriminací není, pokud toto ustanovení, kritérium nebo praxe je objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné.*
2. *Nepřímou diskriminací z důvodu zdravotního postižení se rozumí také odmítnutí nebo opomenutí přijmout přiměřená opatření, aby měla osoba se zdravotním postižením přístup k určitému zaměstnání, k výkonu pracovní činnosti nebo funkčnímu nebo jinému postupu v zaměstnání, aby mohla využít pracovního poradenství, nebo se zúčastnit jiného odborného vzdělávání, nebo aby mohla využít služeb určených veřejnosti, ledaže by takové opatření představovalo nepřiměřené zatížení.*
3. *Při rozhodování o tom, zda konkrétní opatření představuje nepřiměřené zatížení, je třeba vzít v úvahu*
   a) míru užitku, kterou má osoba se zdravotním postižením z realizace opatření,
   b) finanční únosnost opatření pro fyzickou nebo právnickou osobu, která je má realizovat,
   c) dostupnost finanční a jiné pomoci k realizaci opatření a
   d) způsobilost náhradních opatření uspokojit potřeby osoby se zdravotním postižením.
4. *Za nepřiměřené zatížení se nepovažuje opatření, které je fyzická nebo právnická osoba povinna uskutečnit podle zvláštního právního předpisu.*

Komentář k § 3

Odstavec 1 definuje nepřímou diskriminaci, jež se vyznačuje těmito znaky:

- uplatnění pravidla, které se vztahuje na všechny bez rozdílu;
- výsledkem uplatnění pravidla je rozdílné zacházení;
- toto rozdílné zacházení znevýhodňuje určitou skupinu, přímo vymezenou diskriminačním důvodem;
- toto rozdílné zacházení není odůvodněno oprávněným účelem ani přiměřenými a nezbytnými prostředky.

Znaky nepřímé diskriminace byly vymezeny judikaturou Evropského soudního dvora.

Odstavec 2 upravuje zvláštní případ nepřímé diskriminace z důvodu zdravotního postižení. Toto ustanovení zohledňuje specifické potřeby osob se zdravotním postižením; na rozdíl od ostatních nediskriminačních důvodů je mnohdy spojeno s aktivně uplatňovanými opatřeními, bez jejichž realizace by osoby se zdravotním postižením neměly k právu na rovné zacházení vůbec přístup. Jde o uložení pozitivní povinnosti realizovat za daných podmínek opatření k vyrovnání znevýhodnění. Navrhuje se úprava, podle které nesplnění této povinnosti naplňuje znaky nepřímé diskriminace. Na rozdíl od pozitivních opatření jde v tomto případě o znevýhodnění takové intenzity, které by jinak osobu se zdravotním postižením vyloučilo z možnosti podílet se na vyčtených aktivitách. Opatření, která lze od pasivně legitimovaných subjektů vyžadovat, jsou ovšem omezena, a to zejména finančními náklady v poměru k jejich výsledkům a užitku, který z nich plyne.

Odstavec 3 vymezuje kritéria, podle nichž se posuzuje, zda konkrétní opatření představuje nepřiměřené zatížení. Opatření, která lze od pasivně legitimovaných subjektů vyžadovat, jsou omezena jednak únosností finančních nákladů pro povinného, úměrností finančních nákladů užitku, který z opatření má osoba se zdravotním postižením a existencí alternativních možností řešení, které jsou v daném případě k dispozici.

Odstavec 4 vymezuje případ, kdy nejde o nepřiměřené zatížení.

§ 4

1. *Obtěžováním se rozumí nežádoucí chování související s důvody uvedenými v § 2 odst. 3, jehož záměrem nebo důsledkem je snížení důstojnosti osoby a vytvoření zastrašujícího, nepřátelského, ponižujícího, pokořujícího nebo urážlivého prostředí, nebo které může být oprávněně vnímáno jako podmínka pro rozhodnutí ovlivňující výkon práv a povinností vyplývajících z právních vztahů.*
2. *Sexuálním obtěžováním se rozumí chování podle odstavce 1, které má sexuální povahu.*
3. *Pronásledováním se rozumí nepříznivé zacházení, postih nebo znevýhodnění, k němuž došlo v důsledku uplatnění práv podle tohoto zákona.*
4. *Pokynem k diskriminaci se rozumí chování osoby, která zneužije podřízeného postavení druhého k diskriminaci třetí osoby.*
5. *Naváděním k diskriminaci se rozumí chování osoby, která druhého přesvědčuje, utvrzuje nebo podněcuje, aby diskriminoval třetí osobu.*

Komentář k § 4

Odstavce 1, 2 a 3 v souladu s příslušnými směrnicemi definují obtěžování, sexuální obtěžování a pronásledování jako další formy diskriminace. Definice obtěžování zahrnuje jednání zaměřená proti lidské důstojnosti, cti, sebevědomí, sebeúctě dotčené osoby, které vyplývá z důvodů, z nichž je diskriminace zakázána; v případě sexuálního obtěžování přistupuje znak sexuální povahy tohoto jednání. Pronásledování představuje nepříznivé zacházení nebo následky, které jsou reakcí na uplatnění práva podle tohoto zákona, zejména jsou reakcí na žalobu nebo zahájení jiného řízení ve věci ochrany před diskriminací. Není přitom rozhodující, zda se jedná o iniciativu ve vlastním zájmu nebo v zájmu jiného, zahrnuje tedy jak případ, kdy pronásledovaná osoba není totožná s obětí diskriminace, tak případ, kdy se jedná o stejnou osobu. Jinými osobami mohou být například svědek, spolupracovník nebo osoba, která oběti pomohla podat žalobu, pokud je tato osoba vystavena uvedenému nepříznivému zacházení.

Odstavce 4 a 5 definují pokyn a navádění k diskriminaci. Složité případy navádění nebo pokynů k diskriminaci mohou vznikat zejména v případě právnických osob, ale i podnikatelů – fyzických osob; jen výjimečně dojde k diskriminačnímu jednání statutárních orgánů nebo vedoucích zaměstnanců, ačkoliv ti jsou velmi často jejími přímými původci. Zpravidla budou k takovým praktikám zneužity osoby v závislém postavení.

§ 5

1. *Odměňováním se pro účely tohoto zákona rozumí veškerá plnění, peněžitá nebo nepeněžitá, opakující se nebo jednorázová, která jsou přímo nebo nepřímo poskytována osobě při závislé činnosti.*
2. *Zajišťováním rovného zacházení se rozumí přijetí opatření, která jsou podmínkou účinné ochrany před diskriminací a která je možno s ohledem na dobré mravy požadovat vzhledem k okolnostem a osobním poměrům toho, kdo má povinnost rovné zacházení zajišťovat; za zajišťování rovného zacházení se považuje také zajišťování rovných příležitostí.*
3. *Zaměstnavatelé jsou povinni ve věcech práva na zaměstnání a přístupu k zaměstnání, přístupu k povolání, podnikání a jiné samostatné výdělečné činnosti, pracovní a jiné závislé činnosti včetně odměňování zajišťovat rovné zacházení podle odstavce 2.*
4. *Povoláním se pro účely tohoto zákona rozumí činnost fyzické osoby vykonávaná za úplatu v závislém nebo nezávislém postavení, jejíž řádný výkon zvláštní právní předpisy podmiňují splněním kvalifikačních předpokladů, zejména dosažením předepsaného vzdělání a popřípadě i doby praxe.*
5. *Sociální výhodou se pro účely tohoto zákona rozumí sleva, osvobození od poplatků nebo peněžité nebo nepeněžité plnění, poskytované nezávisle na nárocích ze sociálního zabezpečení přímo nebo nepřímo určité skupině fyzických osob s obvykle nižšími příjmy nebo vyššími životními náklady než ostatní.*
6. *Pro účely tohoto zákona se zdravotním postižením rozumí tělesné, smyslové, mentální, duševní nebo jiné postižení, které brání nebo může bránit osobám v jejich právu na rovné zacházení v oblastech vymezených tímto zákonem; přitom musí jít o dlouhodobé zdravotní postižení, které trvá nebo má podle poznatků lékařské vědy trvat alespoň jeden rok.*

Komentář k § 5

Odstavec 1 definuje pojem odměňování, který je pro účely ochrany před diskriminací třeba vykládat velmi široce, odměna za práci tak zahrnuje vedle základní mzdy nebo platu také jakékoliv další požitky, poskytované v penězích nebo jinak, které osoba pobírá v přímé nebo nepřímé souvislosti s výkonem své práce.

Odstavce 2 a 3 vymezují rozsah povinnosti pasivně legitimovaných subjektů vzhledem k zajišťování rovného zacházení. Vychází se z charakteru rovného zacházení jako stavu, v němž neexistuje žádná diskriminace a který vyplývá z čl. 1 Listiny, v kombinaci s čl. 3 Listiny. Zákon by měl mít vedle funkce donucovací významnou motivační funkci, aby se nositelé povinností podle tohoto zákona sami aktivně zasazovali o prosazování rovného zacházení. Pro právo na rovné zacházení v přístupu k povolání (v odstavci 4) není rozhodné, zda jde o výkon povolání v zaměstnaneckém poměru nebo samostatně, na vlastní odpovědnost. V souladu se základními východisky tohoto pojmu jde o činnosti vykonávané fyzickými osobami.

Pojem sociální výhody je v odstavci 5 definován pouze ve vztahu k tomuto zákonu. Podle stávajících výkladů tohoto pojmu podle směrnice ES nezahrnují sociální výhody dávky a služby sociálního zabezpečení, ale zatím spíše příkladmo vymezovaná plnění, která mají

podobu zvláštních podmínek při využívání nejrůznějších služeb. Důvodem jejich poskytování bývá příslušnost k určité skupině sociálně slabších členů společnosti (proto „sociální"), sociální potřebnost jednotlivců se však zvlášť nezkoumá. **Ani částečně se nepřekrývají s dávkami a službami sociálního zabezpečení**, a proto je směrnice vyjmenovávají vedle sociálního zabezpečení jako samostatnou kategorii. Z hlediska charakteru a původu jde o velmi různorodá plnění poskytovaná z veřejných i soukromých rozpočtů, např. o bezplatné využívání knihoven, slevy na vstupném, zvláštní podmínky úhrady jízdného ve veřejných dopravních prostředcích apod. Pojem je tedy třeba upravit pouze s ohledem na úpravu ochrany před diskriminací.

§ 6

Přípustné formy rozdílného zacházení

1. *Diskriminací není rozdílné zacházení z důvodu věku v přístupu k zaměstnání nebo povolání, pokud je*
   a) *vyžadována podmínka minimálního věku, odborné praxe nebo doby zaměstnání, která je pro řádný výkon zaměstnání nebo povolání nebo pro přístup k určitým právům a povinnostem spojeným se zaměstnáním nebo povoláním nezbytná, nebo*
   b) *pro řádný výkon zaměstnání nebo povolání je potřebné odborné vzdělávání, které je nepřiměřeně dlouhé vzhledem k datu, ke kterému osoba, ucházející se o zaměstnání nebo povolání, dosáhne důchodového věku podle zvláštního zákona.*
2. *Za diskriminaci se nepovažuje rozdílné zacházení, které souvisí se stanovením rozdílného důchodového věku pro muže a ženy; to neplatí v systémech sociálního zabezpečení pracovníků podle § 8 a 9.*
3. *Diskriminací není rozdílné zacházení ve věcech práva na zaměstnání, v přístupu k zaměstnání nebo povolání, ve věcech pracovních, služebních poměrů nebo jiné závislé činnosti, pokud je k tomu věcný důvod spočívající v povaze vykonávané práce nebo činnosti a uplatněné požadavky jsou této povaze přiměřené. Diskriminací z důvodu pohlaví není rozdílné zacházení ve věcech přístupu nebo v odborné přípravě k zaměstnání nebo povolání, pokud je k tomu věcný důvod spočívající v povaze vykonávané práce nebo činnosti a uplatněné požadavky jsou této povaze přiměřené.*
4. *Diskriminací není rozdílné zacházení uplatňované ve věcech práva na zaměstnání, přístupu k zaměstnání nebo povolání, v případě závislé práce vykonávané v církvích nebo náboženských společnostech, jestliže z důvodu povahy těchto činností nebo souvislosti, v níž jsou vykonávány, představuje náboženské vyznání víra či světový názor osoby podstatný, oprávněný a odůvodněný požadavek zaměstnání se zřetelem k etice dané církve či náboženské společnosti.*
5. *Diskriminací není rozdílné zacházení uplatňované za účelem ochrany žen z důvodu těhotenství a mateřství, osob se zdravotním postižením a za účelem ochrany osob mladších 18 let nad rámce stanovené zvláštními právními předpisy, jestliže prostředky k dosažení uvedených cílů jsou přiměřené a nezbytné.*
6. *Diskriminací z důvodu pohlaví není rozdílné zacházení při poskytování služeb, které jsou nabízeny v oblasti soukromého a rodinného života a úkonů prováděných v této souvislosti.*
7. *Diskriminací z důvodu pohlaví není výlučné nebo přednostní poskytování veřejně dostupných zboží a služeb, pokud je výlučné nebo přednostní poskytování zboží a služeb osobám určitého pohlaví objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné.*

Komentář § 6

Ustanovení navazuje na úpravu definice přímé diskriminace obsažené v § 2 odst. 3. Směrnice samy výslovně stanoví, kterými okruhy důvodů je možno rozdílné zacházení věcně odůvodnit. Věcnými důvody stanovenými směrnicemi jsou zájem na ochraně soukromého a rodinného života, veřejné bezpečnosti, práv a svobod druhých, včetně ochrany tzv. náboženského ethosu, ochrany zdraví, a dále v případě zaměstnání a povolání rozhodující požadavky pro jeho výkon. Aplikace těchto výjimek pak vychází z konstantní judikatury Evropského soudního dvora, podle níž musí být výjimky vykládány úzce.

Odstavec 1 stanoví výjimky, které představují zvláštní případy důvodného rozdílného zacházení z důvodu věku. Nejde tedy v pravém slova smyslu o podstatné a určující požadavky pro výkon zaměstnání, ale o případy, kdy by určitý věk znamenal praktickou nevratnost nákladů, které zaměstnavatel investuje do zaměstnance v průběhu zaměstnání. V této souvislosti je rozhodující, kdy jí podle příslušného zákona vznikne nárok na starobní důchod. Další skupinu tvoří případy, kdy požadavek určitého počtu odsloužených let, odborné praxe atd. je nepřímo podmíněn určitým minimálním věkem.

Odstavec 2 stanoví výjimku pro rozdílné zacházení z důvodu pohlaví v souvislosti s nároky spojenými s rozdílně stanoveným důchodovým věkem pro muže a ženy, jak to vyplývá z ustanovení směrnice ES. Ovšem v případech, kdy je s dosažením důchodového věku spojena nějaká výhoda nebo nevýhoda pro určité pohlaví, která se může i nepřímo dotýkat práce určité osoby, se již o diskriminaci jedná. Používání pojistně-matematických podmínek rozlišujících podle pohlaví v doplňkových systémech zaměstnaneckého penzijního připojištění rovněž nelze posoudit jako diskriminaci. Podle platné úpravy zákona č. 155/1995 Sb., o důchodovém pojištění, existuje rozdílný důchodový věk také pro muže a ženy. To je slučitelné s čl. 7 směrnicí 79/7/EHS.

Odstavec 3 stanoví další výjimku z rovného zacházení v oblasti zaměstnání a povolání. Diskriminací není rozdílné zacházení, které je dáno věcným důvodem spočívajícím v povaze vykonávané práce a pokud uplatněné požadavky jsou této povaze přiměřené. Obdobné věcné odůvodnění je možné i v případech přijímání do služebních poměrů a výkonu služby vojáků z povolání a příslušníků bezpečnostních sborů, pokud jde o rozdílné zacházení z důvodu věku nebo zdravotního postižení.

Odstavec 4 připouští rozdílné zacházení uplatňované v oblasti zaměstnání a povolání v případě pracovních činností vykonávaných v církvích a jiných soukromých organizacích, jejichž etika je založena na náboženském vyznání nebo víře, jestliže z důvodu povahy těchto činností nebo souvislosti, v níž jsou vykonávány, představuje náboženské vyznání nebo víra osoby podstatný, oprávněný a odůvodněný požadavek zaměstnání se zřetelem k etice organizace. Podle této směrnice má být uvedená výjimka vykládána tak, aby neospravedlňovala diskriminaci z jiného důvodu.

Odstavec 5 stanoví výjimku, jejímž cílem je ochrana žen, osob mladších 18 let a osob se zdravotním postižením. Směřuje k zachování výhod, specifického zacházení a využívání zařízení či služeb, které jsou jim v této souvislosti poskytovány. Ochranu ženám bude přitom možné poskytovat toliko v intencích práva ES.

Podle odstavce 6 diskriminací z důvodu pohlaví není rozdílné zacházení při poskytování služeb, které jsou nabízeny v oblasti soukromého a rodinného života, a úkonů prováděných v této souvislosti. Příkladem může být pronájem pokoje v soukromém bytě či domě.

Odstavec 7 upravuje možnost a podmínky výlučného nebo přednostního poskytování zboží a služeb mužům anebo ženám. Jde o celou škálu zboží a služeb, namátkou lze uvést např. kurzy cvičení pro ženy (pro muže), prodej dámského (pánského) oblečení, provozování pánského (dámského) kadeřnictví nebo salonu, zřizování azylových domů pro osoby stejného pohlaví atd.

§ 7

1. *Diskriminací není rozdílné zacházení z důvodu pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru ve věcech uvedených v § 1 odst. 1 písm. f) až j), pokud je toto rozdílné zacházení objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné. Ustanovení § 6 tím není dotčeno.*
2. *Za diskriminaci se nepovažují opatření, jejichž cílem je předejít nevýhodám nebo vyrovnat nevýhody vyplývající z příslušnosti osoby ke skupině osob vymezené některým z důvodů uvedených v § 2 odst. 3 a zajistit jí rovné zacházení a rovné příležitosti.*
3. *Ve věcech přístupu k zaměstnání nebo povolání nesmí opatření podle odstavce 2 vést k upřednostnění osoby, jejíž kvality nejsou vyšší pro výkon zaměstnání nebo povolání, než mají ostatní současně posuzované osoby.*
4. *Další přípustné formy rozdílného zacházení, obsažené ve zvláštních zákonech, nejsou ustanovením odstavce 1 a § 6 dotčeny.*

Komentář k § 7

Odstavec 1 umožňuje, aby rozdílné zacházení z důvodů pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženství či víry bylo ve věcech sociálního zabezpečení, přiznání a poskytování sociálních výhod, přístupu ke zdravotní péči a jejího poskytování, přístupu ke vzdělání a jeho poskytování, přístupu ke zboží a službám včetně bydlení, pokud jsou nabízeny nebo poskytovány veřejnosti, věcně odůvodněno oprávněným účelem, pokud jsou prostředky k jeho dosažení přiměřené a nezbytné. Vzhledem k tomu, že uvedené důvody nejsou ve vyjmenovaných oblastech, na rozdíl od rasy a etnického původu, upraveny směrnicemi, je možné stejně jako u důvodů vymezených v § 2 odst. 3 písm. b) rozdílné zacházení z těchto důvodů vždy v jednotlivých případech věcně odůvodnit.

Odstavec 2, 3 a 4 umožňují výjimku, podle které se za diskriminaci nepovažují opatření, kterými se má předejít nevýhodám nebo vyrovnat nevýhody pro určité osoby.

Zásada rovného zacházení pro muže a ženy v systémech sociálního zabezpečení pracovníků

§ 8

1. *Pokud zaměstnavatel poskytuje zaměstnancům, bývalým zaměstnancům a jejich rodinným příslušníkům*
   a) *peněžitá plnění nebo plnění peněžité hodnoty, jejichž účelem je nahradit nebo doplnit dávky poskytované ze základního systému sociální ochrany pro případ*
      (1) nemoci,
      (2) invalidity,
      (3) stáří, včetně předčasného odchodu do důchodu,
      (4) pracovního úrazu a nemoci z povolání,
      (5) nezaměstnanosti,
   b) *jiná peněžitá nebo nepeněžitá plnění, která mají charakter sociálních dávek zejména pozůstalostních nebo rodinných, pokud jsou vyplácena zaměstnavatelem zaměstnanci z důvodu jeho zaměstnání,*

   je povinen nediskriminovat z důvodu pohlaví.

2. Muži i ženy musí mít zejména

a) stejný přístup k systému sociálního zabezpečení pracovníků,

b) stejný nárok na poskytování plnění,

c) stejné podmínky pro vznik, trvání a zachování nároku na plnění,

d) stejně povinnou nebo dobrovolnou účast v systému,

e) stejná pravidla pro poskytování plnění, zejména věkovou hranici, dobu trvání zaměstnání nebo dobu účasti v systému,

f) stejné podmínky pro pozastavení plnění nebo získání nároku na dávky vyplácené během mateřské dovolené nebo volna z rodinných důvodů,

g) nárok na stejný rozsah plnění při splnění stejných podmínek,

h) stejný způsob výpočtu výše příspěvků zaměstnavatele nebo zaměstnance,

i) stejný způsob výpočtu výše plnění včetně zvýšení, na které vzniká nárok s ohledem na manžela nebo manželku nebo vyživované osoby,

j) stejné podmínky pro vrácení příspěvků zaměstnanci, pokud se zaměstnanec odhlašuje ze systému, aniž by splnil podmínky zaručující mu odložené právo na dlouhodobé dávky,

k) stanoven stejný důchodový věk pro účely přiznání důchodu ze sociálního zabezpečení pracovníků.

3. Odstavce 1 a 2 se vztahují obdobně též na osoby samostatně výdělečně činné a stavovské organizace, jichž jsou tyto osoby členy, které jsou založeny na principu příslušnosti k určitému povolání.

4. Odstavce 1 až 3 se vztahují též na

a) osoby, jejichž činnost je přerušena z důvodu nemoci, mateřství nebo úrazu,

b) osoby ucházející se o zaměstnání,

c) důchodce,

d) invalidní zaměstnance nebo bývalé zaměstnance,

e) osoby, které uplatňují nárok za osoby uvedené v písmenech a) až d).

§ 9

1. Povinnost zaměstnavatele dodržovat zásadu rovného zacházení s muži a ženami podle § 8 se nevztahuje na

a) individuální smlouvy pro osoby samostatně výdělečně činné,

b) zaměstnanecké systémy pro osoby samostatně výdělečně činné, určené pouze pro jednoho člena,

c) pojistné smlouvy, jejichž smluvní stranou není zaměstnavatel, v případě zaměstnanců pobírajících plat nebo mzdu,

d) dobrovolná ustanovení systémů sociální ochrany osob, která jsou účastníkům nabízena jednotlivě, aby jim zaručila

(1) doplňkové dávky, nebo

(2) výběr data, kdy začnou být vypláceny běžné dávky pro osoby samostatně výdělečně činné, nebo výběr z několika dávek,

e) zaměstnanecké systémy, pokud dávky poskytované z těchto systémů jsou financovány z příspěvků zaměstnanců placených na základě dobrovolnosti.

2. Povinnost zaměstnavatele dodržovat zásadu rovného zacházení s muži a ženami nebrání zaměstnavateli v tom, aby přiznal osobám, které dovršily důchodový věk pro účely přiznání

důchodu ze zaměstnaneckého systému, ale které zatím nedosáhly důchodového věku pro účely přiznání důchodu podle zákonného systému důchodového zabezpečení, doplněk důchodu. Doplněk důchodu slouží k dorovnání nebo přiblížení celkové výše dávky vyplácené těmto osobám ve vztahu k částce vyplácené ve stejné situaci osobám druhého pohlaví, které již dovršily zákonem stanovený důchodový věk, do té doby, než osoby mající prospěch z tohoto doplňku dovrší zákonem stanovený důchodový věk.

3. Porušením povinnosti dodržovat zásadu rovného zacházení s muži a ženami není

a) stanovení rozdílných úrovní dávek v souvislosti s uplatňováním nezbytných opatření přihlížejících k pojistně-matematickým zásadám, které se liší podle pohlaví v případě dávkově definovaných systémů; v případě zaměstnaneckých systémů, u nichž jsou vyplácené dávky financovány shromažďováním kapitálu, mohou být určité prvky nerovné, pokud je nerovnost částek způsobena použitím pojistně-matematických zásad, které se v době zavádění systému financování liší podle pohlaví,

b) stanovení rozdílných úrovní příspěvků zaměstnavatelů do zaměstnaneckého systému,

(1) jedná-li se o dávkově definovaný systém a je-li cílem vyrovnat částku konečných dávek nebo ji sblížit pro obě pohlaví,

(2) jedná-li se o systém dávek financovaných shromažďováním kapitálu a příspěvky zaměstnavatele jsou určeny k zajištění finančního základu nezbytného pro krytí nákladů na určené dávky,

c) stanovení rozdílných pravidel nebo pravidel použitelných pouze na osoby určitého pohlaví v případě opatření stanovených v písmenech a) a b), pokud jde o zaručení nebo zachování nároku na doživotní dávky, když se osoba odhlašuje ze systému sociálního zabezpečení pracovníků.

4. Pokud jde o systémy dávek financované shromažďováním kapitálu uvedené v odstavci 3 písm. a), porušením zásady rovného zacházení s muži a ženami není

a) přeměna části pravidelných důchodů na kapitál,

b) převod nároků na důchod,

c) pozůstalostní důchod vyplácený oprávněné osobě, pokud se vzdala části každoročně vypláceného důchodu,

d) snížený důchod, pokud se osoba rozhodne pro předčasné poskytování starobního důchodu.

5. Zásadě rovného zacházení s muži a ženami neodporuje, pokud muži i ženy mají za stejných podmínek nárok na pružný důchodový věk ze systému sociálního zabezpečení pracovníků.

6. Pro účely tohoto zákona při rovném zacházení pro muže a ženy v systémech sociálního zabezpečení pracovníků, pokud jde o osoby samostatně výdělečně činné, se za zaměstnavatele považuje rovněž právnická nebo fyzická osoba, která toto zabezpečení poskytuje.

HLAVA II

PRÁVNÍ PROSTŘEDKY OCHRANY PŘED DISKRIMINACÍ

§ 10

1. Dojde-li k porušení práv a povinností vyplývajících z práva na rovné zacházení nebo k diskriminaci, má ten, kdo byl tímto jednáním dotčen, právo se u soudu zejména domáhat, aby bylo upuštěno od diskriminace, aby byly odstraněny následky diskriminačního zásahu a aby mu bylo dáno přiměřené zadostiučinění.

2. Pokud by se nejevilo postačujícím zjednání nápravy podle odstavce 1, zejména proto, že byla

v důsledku diskriminace ve značné míře snížena dobrá pověst nebo důstojnost osoby nebo její vážnost ve společnosti, má též právo na náhradu nemajetkové újmy v penězích.

3. Výši náhrady podle odstavce 2 určí soud s přihlédnutím k závažnosti vzniklé újmy a k okolnostem, za nichž k porušení práva došlo.

§ 11

1. Ve věcech ochrany před diskriminací může právnická osoba

a) která byla na ochranu práv obětí diskriminace založena, nebo

b) je-li ochrana před diskriminací předmětem její činnosti uvedené ve stanovách nebo statutu nebo taková skutečnost vyplývá z její činnosti nebo ze zákona,

poskytovat informace o možnostech právní pomoci a součinnost při sepsání nebo doplnění návrhů a podání osobám domáhajícím se ochrany před diskriminací.

2. Právnická osoba uvedená v odstavci 1 je oprávněna podávat správním úřadům vykonávajícím kontrolu nad dodržováním právních předpisů, včetně práva na rovné zacházení, podněty k provedení kontroly, popř. podněty k zahájení správního řízení.

Komentář k § 10 a 11

Ustanovení zakládá právo osoby, která byla dotčena diskriminačním jednáním, na soudní ochranu před diskriminací. Dále stanoví, čeho se může poškozená osoba domáhat; potřebě uspokojit zejména osobní nároky oběti (náprava, náhrada škody, nemajetkové újmy utrpěné v důsledku diskriminace) odpovídá řešení prostřednictvím občanskoprávní ochrany poskytované obecnými soudy. Pokud se jedná o dobu, v níž je nutno právo na ochranu před diskriminací uplatnit, použijí se příslušná ustanovení občanského zákoníku.

Právnické osoby zabývající se problematikou práva na rovné zacházení poskytují informace o možnostech právní pomoci a součinnosti při sepisování návrhů či jiných podnětů. Činnost nevládních organizací doplňuje aktivity veřejného ochránce práv. Tyto organizace, na rozdíl od veřejného ochránce práv, disponují odborníky nejen z oboru práva, ale též z jiných oborů (psychologové, lékaři, sociologové aj.), protože boj s diskriminací se neodehrává jen v rovině práva, ale též, nebo spíše převážně, v rovině mezilidských vztahů. Tyto nevládní instituce jsou rovněž lépe územně rozmístěné a mohou tak být ku pomoci daleko rychleji a účinněji, neboť jsou většinou podrobně obeznámeny s prostředím, kde k diskriminaci dochází.

HLAVA III

PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

§ 12

Právní vztahy ve věcech práva na rovné zacházení vzniklé ze skutečností, které nastaly přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, se řídí dosavadními právními předpisy.

ČÁST DRUHÁ

Změna zákona o veřejném ochránci práv

§13

Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění zákona č. 265/2001 Sb., zákona č. 309/2002 Sb., zákona č. 320/2002 Sb., zákona č. 626/2004 Sb., zákona č. 381/2005 Sb.a zákona č. 342/2006 Sb. se mění takto:

1. V § 1 se za odstavec 4 vkládá nový odstavec 5, které včetně poznámky pod čarou č. 1 zní:

„(5) Ochránce vykonává působnost ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací[1]).“

[1]) Zákon č. …/2007 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací (antidiskriminační zákon). “

Dosavadní odstavce 5 a 6 se označují jako odstavce 6 a 7.

Dosavadní poznámky pod čarou č. 1 až 5 se označují jako poznámky pod čarou č. 2 až 6 včetně odkazů na poznámky pod čarou.

2. Za § 21a se vkládá nový § 21b, který zní:

„Ochránce přispívá k prosazování práva na rovné zacházení se všemi osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor a za tím účelem

a) poskytuje pomoc obětem diskriminace při podávání návrhů na zahájení řízení z důvodů diskriminace,

b) provádí výzkum,

c) zveřejňuje zprávy a vydává doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací,

d) zajišťuje výměnu dostupných informací s příslušnými evropskými subjekty.“

Komentář k § 13

Povinnost vytvoření nebo určení instituce, která by se zabývala rovným zacházením a ochranou před diskriminací, vyplývá přímo ze směrnice Evropských společenství.

Vzhledem k tomu, že v oblasti lidských práv a svobod jako nezávislá instituce působí veřejný ochránce práv, navrhuje se mu svěřit agendu spojenou s rovným zacházením a s ochranou před diskriminací.

V oblasti rovného zacházení a ochrany před diskriminací bude ochránce působit jako poradensko-informační a osvětový orgán, a to zcela v souladu s příslušnými směrnicemi, jež požadují, aby daná instituce poskytovala nezávislou pomoc obětem diskriminace, připravovala nezávislé studie týkající se diskriminace a zveřejňovala nezávislé zprávy a podávala doporučení k jakékoli otázce související s diskriminací.

S cílem vytvořit jednotný standard ochrany před diskriminací se působnost ochránce vztahuje na všechny diskriminační důvody vymezené směrnicemi, tedy pohlaví, rasu nebo etnický původ, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání a víru – § 2 odst. 3 písm. a). Věcné odůvodnění pro stanovení působnosti ochránce pro uvedené diskriminační důvody v České republice zcela nepochybně existuje, neboť diskriminace z důvodu zdravotního postižení nebo věku je srovnatelně intenzivní jako diskriminace z důvodu pohlaví, rasy nebo etnického původu.

ČÁST TŘETÍ

Změna občanského soudního řádu

§ 14

Pro množství zrušovacích ustanovení neuvádíme.

Komentář k § 14

V odstavci 1 § 133a občanského soudního řádu bude za účelem dosažení souladu s příslušnými

směrnicemi EU v oblasti pracovního práva doplněno, že k přenosu důkazního břemene dochází vedle věcí pracovních i v případě diskriminace v jiné závislé činnosti včetně přístupu k nim, ve věcech týkajících se povolání, podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti včetně přístupu k nim. A dále se doplní, že k přenosu důkazního břemene dochází i v případě diskriminace z důvodu rasy nebo etnického původu také ve věcech bydlení.

ČÁST ČTVRTÁ

Změna zákona o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších organizacích a orgánech

§ 15

V § 3 odst. 3 zákona č. 143/1992 Sb., o platu a odměně za pracovní pohotovost v rozpočtových a v některých dalších organizacích a orgánech, ve znění zákona č. 217/2000 Sb. a zákona č. 264/2006 Sb., se slova „Mužům a ženám" nahrazují slovy „Zaměstnancům bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor".

ČÁST PÁTÁ

Změna zákona o pojistné smlouvě

§16

Změna zákona o pojišťovnictví

§ 17

Znění § 16 a 17 neuvádím, protože se netýkají přímo rovného zacházení, jde o zajímavou výjimku v oblasti pojišťovnictví, kdy je řečeno, že v rozporu se zásadou rovného zacházení není použití pohlaví jako určujícího faktoru při stanovení výše pojistného u pojištění dožití, důchodu, nemoci, vážných chorob, smrti, úrazu nebo invalidity, neboť zavedení stejných podmínek by vedlo ke zvýšení pojistného plnění pro ženy.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který je účinný od ledna 2007, zásadním způsobem změnil podobu poskytování sociálních služeb v České republice. V následujícím textu bude nazýván pouze „zákonem", ostatní právní předpisy jsou uváděny pod názvem i číslem.

Poskytovatelé sociálních služeb

Kdo může být při splnění podmínek stanovených zákonem **poskytovatelem** sociálních služeb, je definováno v § 6 zákona. Jsou to:

- územní samosprávné celky a jimi zřizované právnické osoby,
- další právnické osoby,
- fyzické osoby,
- ministerstvo a jím zřízené organizační složky státu.

Podmínky poskytování sociálních služeb

Jsou definovány v § 78 zákona, základní podmínkou je registrace, o níž, při splnění zákonem stanovených podmínek, rozhoduje krajský úřad příslušný podle místa trvalého pobytu fyzické osoby nebo sídla právnické osoby.

O registraci se žádá písemnou žádostí, její náležitosti jsou uvedeny v § 79, odstavec 5 zákona.

Na registraci je právní nárok, tedy registrující orgán je povinen vydat rozhodnutí o registraci poskytovatele služeb, pokud žadatel prokáže, že splňuje podmínky uvedené v § 79, odst. 1 zákona, a to:

- podání písemné žádosti,
- bezúhonnost (tzn. že nebyl pravomocně odsouzen pro úmyslný trestný čin nebo trestný čin z nedbalosti v souvislosti s vykonáváním činností při poskytování sociálních služeb nebo činností s nimi srovnatelných) a odborná způsobilost (§ 109 a násl. zákona) všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby,
- zajištění hygienických podmínek, jsou-li sociální služby poskytovány v zařízení sociálních služeb,
- vlastnické nebo jiné právo k objektu nebo prostorám, v nichž budou poskytovány sociální služby,
- zajištění materiálních a technických podmínek odpovídajících druhu poskytovaných sociálních služeb,
- skutečnost, že na majetek fyzické nebo právnické osoby, která je žadatelem o registraci, nebyl prohlášen konkurs nebo nebyl návrh na prohlášení konkursu zamítnut pro nedostatek majetku.

Poskytovatelé jsou povinni do 15 dnů písemně oznámit registrujícímu orgánu všechny změny týkající se údajů obsažených v žádosti a v rozhodnutí o registraci a doložit tyto změny příslušnými doklady.

Zrušení registrace

Zrušením registrace je odňata možnost poskytovat sociální služby. O zrušení registrace opět rozhoduje registrující orgán, podmínky zrušení registrace jsou uvedeny v § 82, odst. 3 zákona, jestliže:

- poskytovatel přestane splňovat podmínky uvedené v § 79 a 80 zákona,
- poskytovateli byla uložena sankce za správní delikt v případě zvlášť závažného porušení povinnosti stanovené poskytovatelům sociálních služeb,
- poskytovatel nesplňuje standardy kvality (dle § 99 zákona) a k nápravě nedošlo ani na základě uložených opatření při inspekci sociálních služeb,
- poskytovatel požádá o zrušení registrace, tato žádost musí být podána nejméně 3 měsíce přede dnem ukončení činnosti.

Registrace se nevyžaduje, poskytuje-li osobě pomoc osoba blízká nebo jiná fyzická osoba, která tuto činnost nevykonává jako podnikatel, a také u fyzické nebo právnické osoby, která je usazena v jiném členském státě Evropské unie, jestliže poskytuje sociální služby na území ČR dočasně a ojediněle.

Registr poskytovatelů sociálních služeb

Všichni poskytovatelé sociálních služeb jsou vedeni v registru poskytovatelů sociálních služeb, který vede krajský úřad. Tento registr je veřejným seznamem (s výjimkou údajů o datu a místě narození poskytovatelů), je možno z něj na požádání obdržet úřední výpis. Slouží jednak k evidenci údajů o poskytovatelích (krajský úřad je povinen v něm po obdržení změn aktualizovat údaje a rovněž do něj zapisuje informace o výsledku provedených inspekcí) a také k informování uživatelů i potenciálních uživatelů sociálních služeb o nabídce služeb.

Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb

Dle § 80 zákona je poskytovatel povinen ještě před započetím poskytování sociálních služeb uzavřít pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb; toto pojištění musí být sjednáno po celou dobu, po kterou poskytuje sociální služby. Úředně ověřenou kopii pojistné smlouvy je poskytovatel povinen zaslat registrujícímu orgánu, a to do 15 dnů od uzavření pojistné smlouvy.

Další povinnosti (§ 88 zákona)

Poskytovatelé sociálních služeb jsou povinni:

- zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob, jimž poskytují sociální služby, o kapacitě poskytovaných sociálních služeb a o způsobu poskytování sociálních služeb, a to způsobem srozumitelným pro všechny osoby,
- informovat zájemce o sociální službu o všech povinnostech, které by pro něho vyplývaly ze smlouvy o poskytování sociálních služeb, o způsobu poskytování sociálních služeb a o úhradách za tyto služby, a to způsobem pro něj srozumitelným,
- vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy poskytovatele sociální služby,
- zpracovat vnitřní pravidla zajištění poskytované sociální služby, včetně stanovení pravidel pro uplatnění oprávněných zájmů osob, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- zpracovat vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým poskytují sociální služby, na úroveň služeb, a to ve formě srozumitelné pro všechny osoby,
- plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců,
- vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohli uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v § 91 odst. 3 písm. b) (tj. z důvodu nedostatečné kapacity),
- dodržovat standardy kvality sociálních služeb,
- uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby, pokud tomu nebrání důvody uvedené v § 91 odst. 3, tj. neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis (vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Tyto povinnosti poskytovatelů mají vést zejména k dostatečně transparentnímu a kvalitnímu poskytování sociálních služeb, a to jak ve vztahu k současným, tak i k budoucím uživatelům. Důraz je kladen na opakující se termín „forma srozumitelná pro všechny osoby", realizace tohoto termínu pak může skutečně vést uživatele k pozici rovnocenného partnera, který rozumí svým právům a dokáže je uplatnit.

Opatření omezující pohyb osob (§ 89 zákona)

Při poskytování sociálních služeb nelze používat opatření omezující pohyb osob, jimž jsou sociální služby poskytovány, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života nebo zdraví a života jiných fyzických osob, a to za zákonem stanovených podmínek a pouze po dobu nezbytně nutnou. Poskytovatelé jsou povinni vést evidenci případů použití opatření omezujících pohyb osob.

Mlčenlivost (§ 100 zákona)

Tato povinnost se nevztahuje jen na poskytovatele služeb, respektive na jejich zaměstnance, ale i na zaměstance obcí, krajů a státu. Ti všichni jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby nebo příspěvek. Porušení povinnosti mlčenlivosti je správním deliktem (§ 106 zákona), tj. přestupkem, za nějž může být uložena pokuta do výše 50 000,- Kč.

Inspekce poskytování sociálních služeb (§ 97 zákona)

Inspekci provádí krajský úřad, u poskytovatelů, vůči nimž kraj vykonává funkci zřizovatele nebo zakladatele, ji provádí ministerstvo.

Předmětem inspekce je:

- plnění podmínek stanovených pro registraci poskytovatelů sociálních služeb,
- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a 89,
- kvalita poskytovaných sociálních služeb.

Postup při provádění inspekce se řídí zákonem o státní kontrole, z. č .552/1991 Sb.; inspekce se provádí vždy v místě poskytování sociálních služeb.

Inspekce se bude při své práci řídit zejména Obsahem standardů kvality sociálních služeb, což je příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Inspekce měly být u jednotlivých poskytovatelů zahájeny ve třetím čtvrtletí roku 2007. Podle analýzy občanského sdružení SKOK[28] jsou obavy z možného střetu zájmů, neboť inspektoři jsou zaměstnanci krajského úřadu. Jako vhodné řešení jsou navrhováni profesionální inspektoři, ti však dle současného znění zákona by nemuseli být k inspekci přizváni, stejně jak je to i u specializovaných odborníků, kteří rovněž podle zákonného znění jen „mohou" být k inspekci přizváni.

Samostatným problémem je vzdělávání v oblasti Standardů kvality sociálních služeb, které je poskytovateli hodnoceno jako nedostatečné; poskytovatelé terénních služeb mají obavy, které se projevily na celostátní konferenci o. s. SKOK, že standardy nenaplní vzhledem k specifičnosti svých služeb a striktnímu požadavku standardů na individuální plánování.[29]

Správní delikty (§ 107 zákona)

Je to závažné porušení některých z povinností vyplývajících z § 88 a 89 zákona a poskytování sociálních služeb bez registrace. Správní delikt v prvním stupni projednávají v rozsahu své působnosti krajské úřady a ministerstvo, může za ně být uložena pokuta v rozsahu 10 000,- Kč až 250 000,- Kč.

Smlouva o poskytnutí sociální služby

Smluvní vztah soukromého práva uzavřený mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby významně napomáhá k realizaci těch principů, na nichž je zákon o sociálních službách postaven, tedy k uplatnění svobodné vůle lidí, jimž jsou sociální služby poskytovány.

Každá smlouva je právní úkon, v němž jsou dle potřeb uživatele sjednány druh a rozsah poskytovaných služeb. To, že je rozsah služeb smluvně sjednán, dává uživateli možnost jej ve sjednaném rozsahu i vymáhat.

Smlouva (dle § 91, odst. 2 zákona) obsahuje tyto náležitosti:

a) označení smluvních stran,
b) druh sociální služby,
c) rozsah poskytování sociální služby,
d) místo a čas poskytování sociální služby,
e) výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77 a způsob jejího placení,
f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
g) výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
h) dobu platnosti smlouvy.

K výše uvedenému bodu f) ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb se domníváme, že tento bod by měl obsahovat podrobný a pro uživatele srozumitelný popis jeho povinností vůči poskytovateli, bez jejichž plnění se kvalitní poskytování sociální služby komplikuje nebo znemožňuje. Může jít případně o povinnosti zákonného zástupce uživatele.

Dále může tento bod ve smlouvě obsahovat „Pravidla pro vyřizování stížností", která jsou jedním z požadavků Standardů kvality sociálních služeb, a také text, který bývá nazván např. „Etický kodex", který stanoví vnitřní pravidla a chování zaměstnanců poskytovatele. Pokud jsou tyto informace uvedeny již ve smlouvě, vede to sice k jejímu většímu rozsahu, ale poskytovatel má takto větší jistotu, že se s nimi uživatel skutečně seznámí.

Písemná forma

Obecně platí, že smlouva o poskytnutí sociální služby by měla být uzavřena vždy písemně. Přesná pravidla jsou uvedena v § 91 zákona, ten stanoví, na poskytování kterých služeb musí být smlouva vždy uzavřena písemně a při jakých službách jen v případě, že alespoň jedna smluvní strana písemnou formu navrhne. Smlouva se písemně neuzavírá v případech, kdy to není možné (telefonická krizová pomoc) nebo kdy by písemné uzavírání smlouvy komplikovalo poskytování služby (nízkoprahová zařízení pro děti a mládež).

Povinnost poskytovatele uzavřít smlouvu

Jak již bylo řečeno výše, poskytovatel sociálních služeb je povinen smlouvu uzavřít, výjimky jsou uvedeny v § 91 odst. 3, tj. neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, nebo nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá, nebo zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby.

Pokud o to odmítnutá osoba požádá, poskytovatel jí vydá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Právní režim smlouvy

Pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby a na právní vztahy vzniklé z této smlouvy se použije občanský zákoník, z. č. 40/1964 Sb.

Zákon o sociálních službách se tak stal dalším právním předpisem speciálním ve vztahu k občanskému zákoníku. Znamená to, že při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby se tato smlouva musí nejprve řídit ustanoveními tohoto zákona, ten řeší zejména otázku náležitostí a formy. Ve všech ostatních otázkách v tomto zákoně neupravených se řídí ustanoveními občanského zákoníku. Jde zejména o právní způsobilost, náležitosti právních úkonů, náhradu škody apod.

Přednost má smluvní ujednání před zákonným zněním. Můžeme si to ukázat na příkladu výpovědní lhůty. Dle ustanovení § 91 odst. 2 písm. g) zákona jsou náležitostí smlouvy výpovědní lhůty. Pokud však výpovědní lhůtu nebude smlouva obsahovat, použije se při výpovědi ustanovení § 582 občanského zákoníku, které říká: „jestliže je sjednána smlouva na dobu neurčitou, jejímž předmětem je závazek k nepřetržité nebo opakované činnosti, … a nevyplývá-li ze zákona nebo ze smlouvy způsob její výpovědi, lze smlouvu vypovědět ve lhůtě tří měsíců ke konci kalendářního čtvrtletí."

Spory vzniklé z nedodržení smlouvy o poskytnutí sociální služby budou řešeny u civilního soudu běžnou občanskoprávní žalobou.

Účastníci smluvního vztahu

Smlouva je uzavírána mezi uživatelem služby (nebo jeho zákonným zástupcem) a poskytovatelem, který je pro daný druh služby registrován. Pokud osoba, která není schopna samostatně jednat, nemá zákonného zástupce, zastupuje ji při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností. Toto je speciální zmocnění, platné pouze pro uzavírání smluv dle tohoto zákona, v dalších věcech (např. zastupování u soudu) již tuto osobu obecní úřad obce s rozšířenou působností platně nezastupuje.

Shrnutí

Kapitola představuje vybrané změny právních předpisů, relevantních pro praxi terénních sociálních pracovníků. Zejména jde o zákoník práce, správní řád, insolvenční zákon, občanský soudní řád, trestní zákon, občanský zákoník, antidiskriminační zákon a zákon o sociálních službách. Text prezentuje právní předpisy, které v posledních dvou letech změnily legislativní podmínky výkonu terénní sociální práce, i ty, jejichž znění jsou teprve připravována.

Poznámky

[1] Vysokajová, Kahle, Doležílek (2007).

[2] Vysokajová, Kahle, Doležílek (2007).

[3] Ryska (2007).

[4] Vysokajová, Kahle, Doležílek (2007).

[5] Ryska (2007).

[6] Ryska (2007).

[7] Vysokajová, Kahle, Doležílek (2007).

[8] Ryska (2007).

[9] Skulová (2005).

[10] Veřejnou moc Ústavní soud ČSFR charakterizoval ve svém nálezu č. 3/1992 Sb.: „Veřejná moc je taková moc, která autoritativně rozhoduje o právech a povinnostech subjektů, ať už přímo, nebo zprostředkovaně. Subjekt o jehož právech nebo povinnostech orgán veřejné moci rozhoduje, se nenachází v rovnoprávném postavení s tímto orgánem a obsah rozhodnutí tohoto orgánu nezávisí na vůli subjektu. Veřejnou moc vykonává stát především prostřednictvím orgánů moci zákonodárné, výkonné a soudní a za určitých podmínek ji může vykonávat i prostřednictvím dalších subjektů. Kritériem pro určení, zda jiný subjekt jedná jako orgán veřejné moci, je skutečnost, zda konkrétní subjekt rozhoduje o právech a povinnostech jiných osob a tato rozhodnutí jsou státní mocí vynutitelná, zda tedy může stát do těchto práv a povinností zasahovat.“

[11] Skulová (2005).

[12] Černý (2006).

[13] Čebišová (2005).

[14] Hendrych (2006).

[15] Hendrych (2006).

[16] Průcha, Skulová (1999).

[17] Skulová (2005).

[18] Skulová (2005).

[19] Hendrych (2006).

[20] Vedral (2005).

[21] Zelenka (2007).

[22] Zelenka (2007).

[23] Zelenka (2007).

[24] IPrávník (2007).

[25] Důvodová zpráva k návrhu trestního zákona.

[26] Důvodová zpráva k zákonu o rovném zacházení a právních prostředcích ochrany před diskriminací.

[27] Bobek a kol. (2007).

[28] Skok (2007).

[29] Skok (2007).

Použité zdroje informací

Bobek, M., Boučková, P., Kuhn, Z. 2007. *Rovnost a diskriminace.* Praha: C. H. Beck.

Čebišová, T. 2005. *K východiskům a principům nového správního řádu.* In: Nový správní řád, z. č. 500/2004 Sb. Praha: ASPI.

Černý, P. a kol. 2006. *Průvodce novým správním řádem*. Praha: Linde.

Důvodová zpráva k návrhu trestního zákona.

Důvodová zpráva k návrhu zákona o rovném zacházení a právních prostředcích ochrany před diskriminací a změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).

Hendrych, D. 2006. *Správní právo, Obecná část.* Praha: C. H. Beck.

IPrávník. 2007. *Chystaná novela občanského soudního řádu povede lidi k odpovědnosti za vlastní korespondenci.* Online: www.ipravnik.cz.

Jabůrková, M., Dohnalová, R., Jirků, L., Kudějová, T., Mátl, O., Novák, P. 2007. *Od paragrafů k lidem.* In: Skok, o. s. Praha: Skok.

Průcha, P., Skulová, S. 1999. *Správní právo, procesní část.* Brno: Masarykova univerzita.

Ryska, R. 2007. *Právo pro střední školy*. Praha: Fortuna.

Skulová, S., Průcha, P., Havlan, P., Kadečka, S. 2005. *Správní právo procesní.* Praha: Eurolex Bohemia.

Vedral, J. 2005. *K rozsahu působnosti nového správního řádu.* In: *Nový správní řád, zákon č. 500/2004 Sb.* Praha: ASPI.

Vysokajová, M., Kahle, B., Doležílek, J. 2007. *Zákoník práce s komentářem*. Praha: ASPI.

Zelenka, J. a kol. 2007. *Insolvenční zákon s komentářem.* Praha: Linde.

Doporučené zdroje informací

Bělina, M. 2007. *Pracovní právo.* Praha: C. H. Beck.

Bureš, J., Drápal, L., Krčmář, Z. 2006. *Občanský soudní řád komentář, I. díl.* Praha: C. H. Beck.

Černý, P., Dohnal, V., Korbel, F., Prokop, M. 2006. *Průvodce novým správním řádem s podrobným výkladem a vzory podání.* Praha: Linde.

Janků, M. a kol. 2006. *Základy práva pro posluchače neprávnických fakult.* Praha: C. H. Beck.

Winterová, A. 2006. *Civilní právo procesní.* Praha: Linde.

RIZIKOVÉ SITUACE Z HLEDISKA BEZPEČNOSTI TERÉNNÍHO SOCÁLNÍHO PRACOVNÍKA

Václav Šaroch

V textu jsou pojednány rizikové situace, které mohou vzniknout při sociální práci v terénu, konkrétně rizika spojená s fyzickým napadením pracovníka či dalších osob, případně s ohrožením majetku. Tato rizika mohou ohrozit nejen terénního pracovníka, ale i samotného klienta. Naučit se předvídat případná rizika a předcházet jim je základní podmínkou bezpečné terénní práce. Postup při odhadování míry rizik a při jejich minimalizaci je naznačen v konkrétních situacích, které mohou pracovníci v terénu zažívat. Text uvádí jak možná opatření v situaci, kdy se lze hrozbě vyhnout, tak taktiky z hlediska sebeobranných situací, a to z pohledu možného fyzického napadení i s ohledem na zajištění vlastního majetku.

Předcházení rizikovým situacím

Mezi našimi smysly a centrem emocí v mozku existuje přímé spojení. To znamená, že k pocitu strachu může dojít dříve, než si plně uvědomíme jeho důvod. Horší je, že v této chvíli můžeme začít i jednat. Zapojení mozkové kůry k plnému uvědomění a zhodnocení bude následovat až poté. Jedny z nejsilnějších druhů podnětů, které mohou být našemu prastarému „emočnímu centru" nabídnuty, jsou signály ohrožení. Tím, že jde vývojově o velmi starou oblast mozku, je bohužel zastaralá i reakce. Je to ona známá reakce „boj nebo útěk". Jde o boj na té nejprimitivnější úrovni, kam rozhodně nepatří „sofistikované" techniky bojového umění, ale jednoduché činnosti – úder obuškem, užití slzného spreje atd. Poplachová reakce má na svědomí takové „nepříjemnosti", jako již zmíněný pocit strachu nebo paniky se zkratovitým a iracionálním chováním, třes rukou, zrychlené, silně pociťované bušení srdce, pocení a v nespolední řadě ve všech příručkách o obranně zmiňované tunelové vidění.

Nejlepší zbraní je rozum

Naštěstí mezi mozkovou kůrou a centrem emocí funguje oboustranná komunikace. To znamená, že rozum může naše emoční centrum dopředu usměrňovat. Je ale třeba předejít momentu překvapení. V praxi to znamená sledovat situaci a dění kolem sebe, mít v duchu vytvořený plán řešení případné krizové situace a nedovolit, aby naše jednání ovládl strach.

Jestliže se tedy situace včas zhostí náš rozum, nemusí se poplachová reakce projevit nijak bouřlivě a my můžeme využít svých dovedností a znalostí pro zvládnutí situace.

Postupné psychické vyladění – barevné režimy

Na základě praktických zkušeností byl vytvořen systém popisu postupného psychického vyladění, známý jako „metoda barevných režimů".

Bílý režim: je stavem nepozornosti a relaxace. Pozornost není zaměřena na hodnocení okolí z hlediska možné hrozby. Takový stav máte např. doma, kde víte, že se nemusíte mít před ničím na pozoru. Je jedno, zda spíte, čtete knihu nebo sledujete televizi. Pokud byste se stali

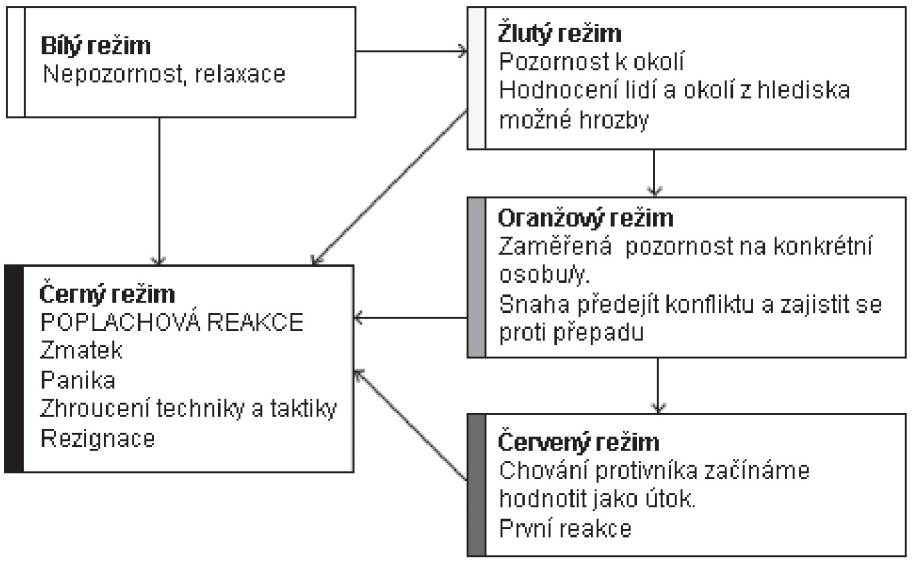
v danou chvíli obětí zloděje, je pravděpodobné, že zažijete moment překvapení a nebudete schopni rychle a účinně zareagovat. Obdobně, budete-li tento režim zachovávat při chůzi setmělým parkem, můžete být velmi snadnou kořistí i pro nepříliš zdatného „náctiletého" násilníka, který využije právě tohoto momentu překvapení.

Žlutý režim: je stavem uvědomělé pozornosti z hlediska možné hrozby z okolí. Cílem je snažit se zachytit nejčasnější známky eventuelního nebezpečí a vyhnout se hrozícímu konfliktu. O „naběhnutí" žlutého režimu jde např. při chůzi noční ulicí. Nevidíte sice nikoho, kdo by se k vám přibližoval, ale jste si vědomi toho, že v opuštěné noční ulici je riziko napadení vyšší než na rušné ulici za bílého dne. Žlutý režim vás pak vede k tomu, abyste sledovali okolí, pohybovali se na co nejvíce osvětlených místech atd.

Oranžový režim: zde už je vaše pozornost zaměřena konkrétním směrem a v hlavě již máte nebo se tvoří scénář jednání „co kdyby". Zaregistrovali jste velmi podezřelou osobu nebo skupinu, můžete už být i ve vzájemném slovním kontaktu. V této chvíli se snažíte vyhnout konfliktu. Počítáte ale s tím, že se to nemusí podařit.

Červený režim: přechod z oranžového do červeného režimu je výsledkem chování podezřelé osoby. Vy jste se snažili podniknout kroky k odvrácení konfliktu a zajištění vlastního bezpečí, druhá strana se však chová opačně. Takovéto chování lze již mnohdy hodnotit jako přímo hrozící útok, konfrontaci. Neexistuje mnoho lidí, kterých by se v takové situaci nezmocnil strach. Je nutno jej akceptovat a snažit se dál efektivně jednat – zhluboka dýchat, zhodnotit situaci, získat na ni náhled a použít všech prostředků k vlastní obraně.

Černý režim: Černý režim je stavem zmatku, paniky, rezignace, selhání. Čím méně připravené vás krizová situace zastihne nebo čím neočekávanější, tvrdší a úspěšnější bude jednání agresora, tím je vaše „spadnutí" do černého režimu pravděpodobnější.



Zdroj: www.obranazeny.cz.

Pokusme se zopakovat si základní informace z předchozího výkladu:

- stav uvědomělé pozornosti – schopnost vnímat a pozorovat okolí, zajistit si tak vždy přehled o situaci a možnost zaznamenat počínající nebezpečí,
- předběžný plán jednání v krizové situaci – uvědomujeme si, kde se nacházíme, jaké máme možnosti únikových cest, kdo nám na daném místě může pomoci, jaké sebeobranné pomůcky máme u sebe,
- nejméně riziková řešení – vyhnout se krizové situaci, přejít na druhou stranu cesty, vyhnout se tmavému průjezdu, neodpovídat na slovní útoky apod.,
- co největší přehled o prostoru kolem – nesedět ve veřejných místnostech zády k ostatním, používat lesklé plochy, jako výkladní skříně apod., ke kontrole toho, co se děje za námi, atd.,
- zaznamenání možného rizika – zaměření pozornosti konkrétním směrem, příprava scénáře řešení, snaha o ovládnutí strachu,
- snaha vyhnout se fyzickému konfliktu,
- v případě hrozícího nebezpečí zajištění čehokoliv pro vlastní obranu – kapesník, kabelka, klíče, propisovací tužka, mobil, láhev s vodou atd.,
- pokud je zřejmé, že útok již bezprostředně hrozí – aktivní obrana.

Předvídání

Základním úkolem při sebeobraně je získat čas. Zde se pak nabízí otázka, kdy a jak čas ztrácíme. Přemýšlet nad sebeobranou poté, kdy nás útočník udeří do hlavy, je pozdě.

Co tedy dělat, abychom se do takové situace nedostali? Odpověď je jednoduchá – předvídat. Začít tedy přemýšlet nad řešením ještě dříve, než situace nabude konfliktní podoby, nebo dokonce nejhorší varianty – násilného střetu.

Předvídavost je nezbytná zejména, pohybujeme-li se tam, kde je riziko případného napadení, oloupení atd. vysoké – „vyhlášené" čtvrti, opuštěná místa (mosty, parky, lesíky). Zejména za tmy bychom se měli snažit neustále předjímat, co by se mohlo stát, co bychom v případě ohrožení dělali, jaké prostředky máme k obraně, připravit si „co bych udělal, kdyby…". Nejde o zbytečnou podezíravost, ale o připravenost na nenadálou situaci.

Pokud jsme dospěli k názoru, že situace je skutečně nebezpečná a např. osoba, která se k nám blíží, je potencionální útočník, je dobré si zhodnotit jak protivníka, tak své vlastní možnosti.

Možné hodnocení protivníka

- jak je oblečen,
- zda má možnosti ukrýt pod oděvem nějakou zbraň,
- zda je sám, nenachází-li se v okolí někdo, kdo by mohl být jeho společníkem,
- jeví-li zjevné známky opilosti, nebo požití omamných a psychotropních látek,
- zda má váhovou převahu,
- jaký je jeho psychický stav, zda je klidný, nervózní, působí nevyrovnaným dojmem,
- zda lze odhadnout možnost komunikace,
- jaký může být motiv agrese.

Hodnocení vlastní situace

- jsme sami, nebo doprovázíme někoho, kdo se nemůže bránit,
- kde se nacházíme, zda je nějaká možnost pomoci,
- máme-li dost prostoru pro obranu,
- co můžeme na obranu použit, předměty, které máme u sebe nebo které se nacházejí kolem nás,
- můžeme-li pozornost útočníka odvést jiným směrem nebo ho zmást např. tvrzením, že na daném místě nejsme sami, že na někoho čekáme, a podobně,
- můžeme-li využit momentu překvapení, například zvukového signálu píšťalky, vhozeni nějakého předmětu proti útočníkovi a podobně.[1]

Možné nebezpečné situace při terénní práci

Dobrá znalost nebezpečných míst, předvídání možných krizových situací, schopnost odhadnout včas možné agresory, předvídání jejich chování i schopnost zajistit si vlastní bezpečnost – to vše by mělo patřit k základnímu „vybavení" dobrého terénního pracovníka.

Návštěva v bytech klientů

Jedná se o situaci, která může být velmi riziková. Vstupujeme do klientova soukromí a nevíme, co nás čeká. Pokusme se proto udělat co nejvíc pro vlastní bezpečnost:

- před vstupem do obydlí se pokusme zajistit co nejvíce informací o tom, kdo v bytě žije, kdo bude přítomen návštěvě, apod.,
- do bytu vstupujeme vždy jen s výslovným souhlasem a na pozvání majitele bytu, pokud je jím někdo jiný než klient, je dobré si vyžádat jeho souhlas (na místě je zde připomenout ustanovení § 238 trestního zákona – porušování domovní svobody. Zákon uvádí, že předmětnou skutkovou podstatu naplní nejen ten, kdo do bytu neoprávněně vnikne, ale i ten, kdo v bytě neoprávněně setrvá. Proto, pokud jsme majitelem bytu vyzváni k jeho opuštění, je nutno výzvy uposlechnout),[2]
- pokud máme dřívější negativní zkušenost s chováním klienta, návštěvu bytu odmítneme a navrhneme jiné, pro nás bezpečné místo,
- vždy informujeme svého nadřízeného o tom, že budeme vstupovat do bytu klienta, kam jdeme, s kým jdeme, vždy máme u sebe mobilní telefon,
- v odůvodněných případech provádějme návštěvu ve dvojici,
- pokud klient jeví známky intoxikace, ať již alkoholem, nebo omamnými a psychotropními látkami, do bytu zásadně nevstupujeme,
- v případě, že se necítíme v dané situaci bezpečně, snažíme se byt opustit např. s vysvětlením, že na nás čeká kolega ve vozidle, že jsme dohodnuti, že pro nás ve stanovený čas přijde,
- vždy si uvědomujme, kde je východ z bytu, a snažme se posadit v bytě tak, abychom pokud možno měli volnou cestu ke dveřím,
- osobní věci si neodkládejme, ale mějme je u sebe, abychom v případě krizové situace mohli byt okamžitě opustit,
- nenosme s sebou cennosti ani větší finanční obnosy,
- pokud dojde v bytě ke konfliktní situaci mezi jeho obyvateli, nesnažme se konflikt řešit, z bytu okamžitě odejděme,
- pokud se domníváme, že v bytě může dojít k ohrožení života a zdraví, neprodleně po odchodu z bytu přivolejme policii a informujme ji o situaci.

Pro vstup do domu, kde se nachází byt klienta, ale i do domu, kde je náš vlastní byt, existuje několik obecných pravidel:

- v případě, že máme pocit, že někdo jde za námi, nikdy nevstupujme do domu, raději zůstaňme na ulici, kde jsou lidé, a přivolejme pomoc nebo počkejme, až do domu půjde osoba, kterou známe, a pak jděme s ní,
- při vstupu do domu nebo při odemykání vstupních dveří do domu je dobré se vždy otočit – získat tak přehled o situaci za námi, ale dát i signál možnému útočníkovi, že o něm víme a nebudeme snadnou obětí,
- pokud zjistíme, že na chodbě domu někdo již je, a cítíme možné nebezpečí, dům okamžitě opusťme, venku máme větší šanci uniknout nebo přivolat pomoc,
- podobný postup je vhodný i při vstupu do výtahu,
- při odmykání dveří není dobré stát čelem ke dveřím, ale v úhlu asi 45 stupňů a minimálně třicet centimetrů od dveří, to nám umožní kontrolovat situaci i za námi a mít prostor, abychom nebyli naraženi na dveře po jejich odemčení,
- pokud je již někdo přímo za námi, dveře neodmykejme,
- v případě, že dveře nesou stopy násilného vniknutí, zásadně nevstupujeme dovnitř, ale přivoláme policii.

Pokud jsme na návštěvu cestovali automobilem:

- parkujeme zásadně na osvětlených místech, zkontrolujeme uzamčení a nikdy nenecháváme žádné cenné věci ve vozidle.
- pokud přicházíme k vozidlu, nejprve zkontrolujme, zda vozidlo není násilně narušeno,
- před odemčením vozidla se otočíme a zkontrolujeme okolí,
- vždy se přesvědčíme, zda se nikdo neskrývá na zadních sedadlech,
- pozor na zastavení, například na semaforech: pokud je možno vozidlo zevnitř zamknout, učiňme tak – stačí moment a mohou nám být z vozidla odcizeny věci,
- pokud nám jiné vozidlo dává znamení, abychom zastavili, např. z důvodu poruchy, vždy před opuštěním vozidla vyndejme klíče ze zapalování,
- při defektu, pokud jedeme sami, vozidlo během opravy uzamkneme, aby nemohlo dojít k našemu okradení.

Při příchodu, odchodu z domácnosti klienta, při pohybu na ulici:

- problémová jsou místa (především za snížené viditelnosti) – neosvětlené vchody domů, průjezdy, různé výklenky – mohou být místem úkrytu možných útočníků,
- pokud je to možné, držíme se dále od stěn domů a chodíme středem chodníku nebo po osvětlené straně vozovky,
- se zvýšenou opatrností odbočujeme za roh domu, zejména je-li nedostatečně osvětlený,
- pokud jsme v prostoru, kde je více lidí, například při nastupování do MHD apod., dbáme zvýšené bezpečnosti s ohledem na svůj majetek – doklady a finanční prostředky máme uloženy tak, aby nemohlo dojít k jejich odcizení.

Setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové:

- zachovejte klid,
- sledujte jeho verbální i neverbální projevy,

- nenarušujte jeho osobní prostor,
- dbejte o to, aby měl vždy možnost volného obchodu (nestavte se mezi něj a dveře),
- nedotýkejte se jej, jestliže by to mohl vnímat jako projev agrese,
- dovolte mu mluvit, volat, křičet, nadávat,
- nestavte se mu do cesty, i když něco rozbíjí (mohl by vás zranit – dbejte na vlastní bezpečnost),
- zhluboka dýchejte a snažte se uvolnit vlastní napětí (dostat se do klidu),
- přemáhejte vlastní strach, obavy, odpor a zlost (svou zlostí jeho zlost nepřemůžete),
- váš klid má moc uklidnit rozlíceného člověka – je to nejsilnější zbraň,
- přijměte ho jako lidskou bytost (akceptujte ho) – jako úctyhodného člověka v tísni,
- pomozte mu identifikovat úzkost (umožněte mu poznání příčiny jeho hněvu a zlosti),
- pomáhejte mu rozpoznat faktory podporující ztrátu kontroly nad sebou samým,
- navrhněte alternativní řešení jeho momentální situace,
- nesnažte se vše vyřešit sám (sama) – zvažte, kdo ještě by mohl pomoci,
- nezapomeňte na další lidi, kteří se nacházejí v blízkosti krizové situace – i těm (jejich bezpečí a obavám) je třeba věnovat pozornost.[3]

Setkání s klientem, s nímž jsme měli konflikt, mimo pracovní dobu

Pokud k této situaci dojde, je většinou velmi nepříjemná. Zvlášť nepříjemná a mnohdy riziková může být v případě, kdy k setkání dochází za přítomnosti někoho z naší rodiny (na procházce, jdeme-li s dítětem do školky apod.). V této situaci může klient předpokládat, že si zajistí něco, co jsme mu dříve odmítli, že nás před rodinou zesměšní, nebo situace může využít jako momentu pomsty. Při podobných setkáních není vhodné se pouštět do diskusí o problémech klienta ani je řešit. Je na místě setkání taktně, ale rychle ukončit. V některých případech je vhodné dohodnout si s klientem schůzku na bezpečném místě a v čase, který nám vyhovuje. Klient tak získá pocit, že jsme mu přece jen vyhověli a máme zájem o spolupráci.

Pokud je klient pod vlivem alkoholu, popřípadě omamných a psychotropních látek, je třeba počítat i s rizikem možného fyzického napadení. V tomto případě je nezbytné setkání rázně ukončit a možnému konfliktu tak předejít.

Ohrožení kriminální agresí

Pokud se pracovníkovi nepodaří hrozící nebezpečí odvrátit, může se jeho ohrožení vystupňovat v útok druhé osoby, ohrožení zdraví, majetku pracovníka i jiných zúčastněných, kteří se stávají terčem agrese. Ne každá agrese má kriminální podobu. Běžnou agresi od kriminální odlišuje to, že při kriminální agresi dochází k útokům na zájmy chráněné naším právním systém. Jedná se samozřejmě o útoky na život, zdraví, majetek, svobodu, ale i například čest občanů. Ochrana těchto práv je pro společnost natolik důležitá, že jejich porušení je připravena sankcionovat.

Kriminální agresi si můžeme rozdělit následujícím způsobem:

Podle promyšlenosti:

- kriminální agrese reaktivní, neplánovaná a bez přípravy (často zde hovoříme o afektu),
- kriminální agrese promyšlená, připravovaná, programová.

Podle zaměřenosti:

- heteroagrese – směřuje proti jiným osobám, ale i jiným živým tvorům či proti věcem,
- autoagrese – je charakterizována zaměřeností na vlastní osobu agresora a projevuje se sebepoškozováním až sebezničením.

Podle druhu prožívání:

- chladná agrese – nedostatek jakéhokoliv citového hnutí, agresor je vůči oběti zcela lhostejný, poškození, či utrpení oběti jej vůbec nezajímá,
- afektivní agrese – agresor prožívá silné rozrušení; pro tento druh agrese je typické, že jí zpravidla předchází konflikt mezi agresorem a obětí, agrese zde může být účelem i cílem, slouží k odreagování a vybití napětí.

Brutalita

S tímto pojmem se můžeme setkat v souvislosti s kriminální agresí. V daném případě se jedná o vyjádření přiměřenosti kriminální agrese při spáchání trestného činu. Například pachatel, který provedl krádež tím, že vytrhl starému člověku tašku z ruky, se sice dopustil trestného činu, ale násilí v daném případě odpovídalo cíli, kterého chtěl dosáhnout (zmocnění se cizí věci). Když však tento pachatel po vytržení tašky starého člověka bezdůvodně fyzicky napadne a zbytečně zraní, hovoříme o brutalitě. Tento pojem nám tedy vyjadřuje nepřiměřeně odbrzděnou agresi obsahující prvky týrání objektu agrese. Brutalitě odpovídá právní výraz, že skutek byl spáchán „zvlášť zavrženíhodným způsobem". Při brutálním jednání nejde jen o to, že byl překročen zákon, ale také o to, jakým způsobem byl překročen. Nebezpečnost takového činu je umocněna pošlapáním obecně morálních lidských norem. Takový způsob jednání většinou signalizuje, že v pozadí je jedinec s narušenou strukturou a dynamikou osobnosti.[4]

Psychologie kriminálního jednání

Při terénní práci se můžeme setkat s kriminálním jednáním některých klientů. Mnohdy nás pak napadá otázka, kde jsou zdroje takovéhoto jednání. Určit tyto zdroje není jednoduché.

Jednotlivé psychologické zdroje kriminálního jednání se mohou různě kombinovat a prolínat. Setkáváme se s případy, kdy se jedinec zachová zcela nečekaným způsobem, který nemusí zapadat do jeho psychologického obrazu. Dosud bezúhonný člověk se tímto jednáním dostane na šikmou plochu.

Je přesto dobré si některé obecné zdroje kriminálního jednání uvést. Může nám to pomoci alespoň částečně pochopit jednání některých klientů a odhadnout, jak se budou chovat dál.

Psychologické pojetí zdrojů kriminálního jednání

- **Kriminalita jako důsledek impulzivního životního stylu:** impulzivní osobnost zpravidla utváří souhrn dispozic a prostředí. Osobnostně predisponované dítě vyrůstá v prostředí s nedostatkem náklonnosti, pozornosti a nedůsledné výchovy ze strany rodičů. V rozhodujících etapách vývoje si neosvojí tradiční občanské hodnoty ani návyky sebekontroly. Výsledkem takových okolností může být impulzivní jedinec, který se jeví jako odbrzděný, bez konvencí a zábran, požitkářský, zaměřený na uspokojování vlastních potřeb. Pokud se vyskytnou pro něj důležité životní záležitosti, postupuje při jejich realizaci

bezohledně, nemá žádné výčitky svědomí, a je-li to nutné, prosadí své zájmy i za použití agrese. V praxi pak často vidíme, jak právě tito jedinci nastupují kriminální dráhu. Ta se stává jejich životní cestou a řemeslem, na které jsou pyšní jako jiní na svoji profesi.

- **Kriminalita jako instrumentální jednání:** znamená to, že kriminalita je účelová a slouží jako prostředek k dosažení žádaného cíle, který je pro konkrétního jedince velmi důležitý. Cíle jedinec nemůže dosáhnout poctivým způsobem, proto nastupuje pokušení dosáhnout ho nečestným nebo kriminálním jednáním. Tento způsob jednání není závislý na výchově ani na prostředí. Často tak jednají i lidé, kterým se dostalo velmi přísné výchovy, s dobrým rodinným zázemím. Výskyt účelové kriminality souvisí s atraktivností a žádoucností cíle. Čím je cíl důležitější, tím pravděpodobnější je nečestné, podvodné či kriminální jednání. Tento psychologický pohled rovněž vysvětluje, proč může jeden a tentýž člověk kombinovat velmi protichůdné způsoby chování nebo proč se bezúhonný člověk může (zdánlivě) překvapivě a náhle dopustit kriminálního jednání.
- **Kriminalita jako důsledek přizpůsobení se skupině:** z pohledu jednotlivce toto chování není výsledkem spontánní svobodné volby, nýbrž vyplývá ze sociálního tlaku skupiny a je podněcováno obavami či strachem jedince z nepříjemných důsledků v případě, že by odmítl vyhovět. Někdy můžeme vidět, že u dětí nebo mladistvých má tato kriminalita podobu „skládání zkoušky odvahy" nebo přijímacího rituálu při získávání členství ve skupině.
- **Kriminalita jako důsledek neadekvátních strategií při zvládání stresu: v** daném případě je zdrojem kriminality neschopnost jedince zvládnout obtížnou situaci anebo vyřešit svůj osobní problém. Cítí se stresován, neví, jak postupovat dál. Nejčastěji se jedná o situace či problémy v mezilidských vztazích. Mnohdy tak jedná jedinec, který neměl příležitost zakusit běžné sociální prostředí svých vrstevníků, vyrůstal v sociální izolaci, osaměle. Místo praktického sociálního učení utíká do světa fantazie živeného akčními a hororovými filmy či počítačovými hrami. Jeho praktické zkušenosti především ve vztahových otázkách jsou minimální. Problém, jak navázat kontakt či přiblížit se možnému sexuálnímu partnerovi, pak řeší často násilným způsobem.[5]

Znát a umět správně stanovit základy kriminálního jednání je velmi důležité jak pro oblast prevence kriminality, tak pro následnou resocializaci pachatelů trestné činnosti. Odlišné metody práce pak volíme s klienty, jejichž kriminální jednání bylo důsledkem přizpůsobení se skupině, jiné s těmi, jejichž kriminalita je výsledkem impulzivního životního stylu.

Agrese v rodině

Toto téma je velmi rozsáhlé a zasloužilo by si daleko větší prostor. My se budeme snažit držet základních prvků, které nám mohou pomoci při práci v terénu. Stejně jako v jiných sociálních situacích hraje při agresi v rodině velkou roli prvek stísněného prostoru. Hovoří se o stresu z hustoty či utlačování. „Stísněné bytové prostory, stlačená, zúžená finanční situace, omezení v práci a vůbec utlačování a omezování životních kvalit vyvolává odpor, který se může zvrhnout v agresi, jestliže nejsou jiná řešení na dosah. Rodina se přitom jeví jako prostor, který je nejméně riskantní, neboť zde hrozí zdánlivě nejmenší sankce."[6]

Startérů domácího násilí může být celá řada – domnělá nebo skutečná nevěra partnera, finanční potíže, rozdílné představy o vedení domácnosti a výchově dětí, ale i touha oddělit se od partnera, kterého nemilujeme. Bohužel největším startérem domácího násilí je touha po moci. Touha mít udržitelnou převahu nad partnerem a stále ji si dokazovat je nejčastějším

motivem pro rodinné spory končící agresí. Ve vztazích chybí tolerance. Pokud se přidá ještě žárlivost a alkohol, výsledek může být často velmi nepříjemný.

Vlastní podoby domácího násilí mohou být rozmanité. Většinou násilí propuká tam, kde k vyřešení konfliktu nestačí slovní argumentace. Projevy agrese mají za cíl zranit partnera, zastrašit jej a přitom ventilovat vlastní rozrušení a zlobu.

Z pohledu psychologie jsou domácí rozepře nejhůře rozlišitelnou polohou skupinové dynamiky. Těžko se na místě odhaduje, kdo je oběť a kdo útočník. Za vystupňovanou agresí jednoho partnera může být předchozí agrese partnera druhého. Vývoj situace bývá často velmi nepřehledný a možnost řešení složitá. Citová a často i ekonomická vazba na agresora nutí oběti neventilovat situaci navenek, popřípadě minimalizovat možnou hrozbu. Setkáváme se s omlouváním útočníků a častým viněním se oběti z toho, co se stalo.

Psychologické signály domácího násilí:

- manipulace s realitou (laxnost, odmítání pomoci),
- neschopnost ventilovat vztek,
- disociace,
- minimalizace násilí,
- naučená bezmocnost, sebedestruktivní a sebeobviňující reakce,
- přílišná ochota vyhovět druhým,
- naučená pasivita.

Oběť ztrácí výhled do budoucnosti, proto se u ní projevují:

- snížené sebevědomí,
- zvýšená dráždivost,
- čerstvé zážitky spojené s rolí oběti.[7]

Praktické řešení domácího násilí předpokládá především práci s oběťmi domácího násilí a eliminaci ohrožení zaměřenou především na děti. Na tuto situaci pamatuje i novelizace zákona o policii z roku 2006, která umožnila alespoň částečně momentálně vzniklou krizovou situaci řešit.

Je vhodné se s možnostmi této právní úpravy seznámit.

Vykázání ze společného obydlí a zákaz vstupu do něj[8]

Podmínky vykázání:

- lze důvodně předpokládat, že dojde k nebezpečnému útoku proti: životu, zdraví, svobodě či zvlášť závažnému útoku proti lidské důstojnosti (zejména s ohledem na předchozí útoky).

Koho lze vykázat:

- osobu podezřelou z výše uvedeného útoku.

Odkud lze vykázat:

- z bytu nebo domu společně obývaného s ohroženou osobou (společné obydlí) a z jeho bezprostředního okolí.

Účinnost rozhodnutí:

- od okamžiku prokazatelného sdělení osobě, proti které směřuje,
- není-li tato osoba přítomna při zákroku, od okamžiku, kdy se o něm dozví (§ 21a odst. 2).

Obsah zákazu:

- povinnost neprodleně opustit místo, na které se rozhodnutí o vykázání vztahuje, a současně zákaz návratu.

Trvání zákazu:

- 10 dnů ode dne vydání rozhodnutí,
- dobu nelze zkrátit ani se souhlasem ohrožené osoby,
- podáním návrhu na vydání předběžného opatření dle §76b OSŘ.

V průběhu vykázání se však lhůta 10 dní prodlužuje až do pravomocného rozhodnutí soudu o tomto návrhu („zákaz přiblížení“).

Povaha rozhodnutí:

- vydává se bez projednání věci a z úřední povinnosti,
- souhlas ohrožené osoby se nevyžaduje.

Povinnosti policisty:

- v případě potřeby přivolat ohrožené osobě nezbytnou lékařskou pomoc (§ 21c odst. 7),
- zajistit při úkonu přítomnost nezúčastněné osoby, ledaže hrozí nebezpečí z prodlení (§ 21a odst. 5),
- specifikovat prostor, na který se vykázání vztahuje, i rozsah jeho bezprostředního okolí společného obydlí tak, aby vyhovoval účinné preventivní ochraně ohrožené osoby,
- poučit vykázanou osobu o tomto prostoru a jeho bezprostředním okolí,
- vyzvat vykázanou osobu k vydání všech klíčů od společného obydlí, které drží (má povinnost klíče vydat),
- poučit osobu o následcích neuposlechnutí této výzvy – stíhání pro přestupek neuposlechnutí výzvy veřejného činitele (§ 47 odst. 1a zákona o přestupcích),
- umožnit vykázané osobě vzít si nejpozději při výkonu rozhodnutí ze společného obydlí výlučně: věci sloužící její osobní potřebě, osobní cennosti a dokumenty,
- do 24 hodin od výkonu rozhodnutí: další osobní věci a věci nezbytné pro její podnikání nebo výkon povolání,
- poskytnout vykázané osobě informace o možnostech ubytování jinde a v souvislosti s tím i nezbytnou součinnost,
- poučit vykázanou osobu o jejích právech a povinnostech a o dalším možném postupu ve věci,
- vyžádat si za tímto účelem od vykázané osoby adresu pro doručování,
- poučit ohroženou osobu: o možnosti podání návrhu na vydání předběžného opatření dle § 76b OSŘ, o možnosti využití psychologických, sociálních nebo jiných služeb pomoci obětem násilí (§ 21c odst. 7), o následcích vědomého uvedení nepravdivých údajů, k nimž policista při rozhodování o vykázání přihlíží,
- je-li tím ohrožen provoz objektu či znemožněn výkon zaměstnání vykázané osoby podle zvláštního zákona – bezodkladně vyrozumět zaměstnavatele nebo provozovatele objektu (21a odst. 4).

Administrativní záležitosti spojené s vykázáním:

- o všech úkonech a opatřeních musí policista sepsat neprodleně úřední záznam,
- rozhodnutí o vykázání musí být písemně vyhotoveno do 24 hodin od vstupu policisty do obydlí,
- opis rozhodnutí musí být doručen vykázané osobě a ohrožené osobě,
- opis rozhodnutí a opis úředního záznamu doručí policista do 24 hodin od jeho vydání krajskému intervenčnímu centru,
- žije-li ve společném obydlí, na které se vykázání vztahuje, nezletilá osoba, doručí se opis rozhodnutí a opis úředního záznamu do 24 hodin též OSPOD pověřeného obecního úřadu dle místa pobytu nezletilce.

Kontrolní povinnost policie ve vztahu k vykázané osobě:

- do 3 dnů od vykázání provést kontrolu, zda rozhodnutí dodržuje vykázaná i ohrožená osoba (při nedodržení – přestupek dle § 46 odst. 1 ZPř, trestný čin dle § 171 odst. 1 písm. e) TZ),
- o provedené kontrole sepsat úřední záznam.

Procesní aspekty vykázání:

- proti rozhodnutí lze podat odvolání, které však nemá odkladný účinek,
- při vydání rozhodnutí o vykázání se postupuje, nestanoví-li tento zákon jinak, podle správního řádu,
- odvolání nemůže podat účastník, který se po oznámení rozhodnutí odvolání vzdal písemně nebo ústně do protokolu nebo který vzal podané odvolání zpět,
- odvolání může směřovat pouze proti výroku, nikoli proti odůvodnění rozhodnutí,
- odvolací lhůta činí 15 dnů ode dne oznámení rozhodnutí (začíná běžet následující den od oznámení – § 40 SŘ),
- podané odvolání nemá odkladný účinek – tzv. předběžně vykonatelné rozhodnutí,
- odvolání se podává u správního orgánu, který napadené rozhodnutí vydal, ten zašle stejnopis dalším účastníkům (ohrožené osobě), které vyzve, aby se v přiměřené lhůtě (ne kratší než 5 dnů) k odvolání vyjádřili,
- správní orgán předá spis spolu se svým stanoviskem odvolacímu orgánu do 30 dnů ode dne doručení odvolání,
- odvolací orgánem je krajská správa Policie ČR.[9]

V případě domácího násilí je vhodné oběti vytvořit určitý bezpečnostní plán jako pomoc k řešení dané situace. Mělo by se jí dostat následujícího poučení:

- Nenechejte se při incidentu zavřít v části domu, kde nejsou žádná okna ani východ.
- Zapamatujte si některá důležitá telefonní čísla, jako je linka pro domácí násilí, policie, azylový dům atd.
- Svěřte se přátelům nebo příbuzným, kterým důvěřujete – vytvořte si podpůrnou síť, od níž je možno očekávat alespoň krátkodobou pomoc
- Promyslete a naplánujte si únikové cesty – dokážete pak lépe reagovat v případech tísně.
- Promyslete si přijatelné důvody pro nutný odchod z bytu tak, abyste nevyvolali nárůst agrese.
- Předem se rozhodněte, kam půjdete, až se dostanete z bytu (policie, zdravotní střediska, známí), a jak se tam dostanete (autobus, taxi), připravte si peníze.

- Domluvte si s přáteli nebo sousedy nenápadné znamení, kterým budete signalizovat, že potřebujete pomoc. (Například telefonický dotaz, zda nemají kávu, že vám došla.) Na smluvený signál by přátelé nebo sousedé měli přivolat pomoc (policii).
- Zabalte si tašku s penězi, oblečením a pro vás důležitými dokumenty.
- Pokud máte malé děti a nemůžete z bytu nebo domu utéct s nimi, s přivolanou pomocí se pro ně hned vraťte zpět.[10]

Fyzická nebo majetková újma sociálního terénního pracovníka při výkonu práce a postup při řešení

V roli osoby poškozené

Přes všechna doposud uvedená doporučení může dojít k násilnému útoku na naše zdraví nebo majetek. Ve chvíli se můžeme ocitnout v roli osoby poškozené.

Pokud došlo k našemu napadení, je dobré dodržet několik zásad:

- Pokud je útok veden na náš majetek a možnost naší obrany je minimální, je vždy lepší se podvolit. Žáden majetek nemá hodnotu života a zdraví.
- Pokud se jedná o útok se sexuálním podtextem, jsou všechny způsoby obrany na místě, vždy zde je nebezpečí, že pachatel se po skutku může snažit zbavit se nepohodlného svědka.
- V případě jakéhokoliv napadení se snažme zapamatovat si co nejvíce detailů – popis pachatele, zvláštní znamení, hlas, oblečení, SPZ vozidla, ale i další osoby v okolí, které by mohly přinést informaci o pachateli útoku.
- Při fyzickém napadení vždy vyhledejme lékaře a oznamme mu, jak k našemu zranění došlo. Je to důležité pro regresní hlášení, které lékař ze zákona musí podat na nejbližší oddělení Policie ČR.
- Vždy napadení ohlaste policii. Není důležité, zda došlo ke zranění či odcizení věci. Pachatel, který ve vašem případě neuspěl, bude pravděpodobně v trestné činnosti nadále pokračovat.
- O napadení vždy informujte svého vedoucího.

Někdy se setkáváme při terénní práci s informací, že policie nepřijala trestní oznámení od občanů nebo je neinformovala o výsledku svého šetření. Zde je na místě nutno říct, že policie je povinna jakékoliv trestní oznámení od občanů přijmout. Ukládá jí to trestní řád, který uvádí, že: „Oznámení o skutečnostech nasvědčujících tomu, že byl spáchán trestný čin, je povinen přijímat státní zástupce a policejní orgán. Přitom je povinen oznamovatele poučit o odpovědnosti za vědomě nepravdivé údaje, a pokud o to oznamovatel požádá, do jednoho měsíce od oznámení jej vyrozumět o učiněných opatřeních.“[11]

Z výše uvedené citace zákona vyplývá že:

- podat trestní oznámení může kdokoliv,
- trestní oznámení lze podat na kterémkoliv oddělení Policie ČR nebo okresním či krajském státním zastupitelství,
- policie nás musí poučit o naší odpovědnosti za vědomě nepravdivé údaje,
- pokud si nejsme některými skutečnostmi jisti, podáme trestní oznámení „proti neznámému pachateli“, vyhneme se problémům, že při nedostatku informací jsme obvinili nesprávnou osobu ze spáchání trestného činu. Policie po prošetření okolností sama rozhodne, zda sdělí obvinění konkrétní osobě,
- je naším právem požádat, aby nás policie do jednoho měsíce vyrozuměla, jak s naším trestním oznámením naložila, o to však musíme požádat do protokolu o trestním oznámení.

Častou otázkou je rovněž, zda se můžeme jako poškození nechat zastupovat zmocněncem. Trestní řád na to pamatuje v ustanovení § 50, kde je uvedeno:

- poškozený se může nechat zastupovat zmocněncem,
- ten nesmí být zbaven způsobilosti k právním úkonům a v rámci daného trestního řízení nesmí vystupovat v pozici svědka, znalce nebo tlumočníka,
- zmocněnec je oprávněn činit za poškozeného návrhy a podávat za něj žádosti a opravné prostředky,
- je oprávněn se zúčastnit všech úkonů, kterých je oprávněn se zúčastnit sám poškozený,
- v daném případě nemusí být zmocněnec advokát, ale může jím být kdokoliv.[12]

Pokud dojde k trestnímu řízení, jsme v postavení poškozeného. Z tohoto postavení nám náleží následující oprávnění:

- právo činit návrhy na doplnění dokazování,
- nahlížet do spisu,
- zúčastnit se hlavního líčení a veřejného zasedání konaného o odvolání a před skončením řízení se k věci vyjádřit,
- požadovat po obviněném náhradu škody, která nám byla způsobena trestným činem,
- navrhnout, aby soud v odsuzujícím rozsudku uložil obžalovanému povinnost nahradit tuto škodu,
- návrh musíme učinit nejpozději u hlavního líčení soudu před zahájením dokazování,
- z návrhu by mělo být patrno, z jakých důvodů a v jaké výši nárok na náhradu škody uplatňujeme,
- můžeme se rovněž výslovným sdělením orgánům činným v trestním řízení vzdát procesních práv, které nám tento zákon jako poškozenému přiznává.

Jednání poškozených je často motivováno strachem z pachatele trestného činu. Pokud orgán činný v trestním řízení shledá, že nám jako poškozenému hrozí nebezpečí v souvislosti s pobytem obviněného nebo odsouzeného na svobodě, je jeho povinností nás poučit o možnosti žádat informace o tom, že:

- obviněný byl propuštěn z vazby, nebo z ní uprchl,
- obviněný byl propuštěn z výkonu trestu odnětí svobody, nebo z něj uprchl.

Tuto žádost můžeme podat u soudu a v přípravném řízení u státního státního zástupce.[13]

Při terénní práci mohou nastat okolnosti, kdy se staneme svědky nějaké trestné činnosti. Je proto dobré si uvědomit, jaká práva a povinnosti nám vyplývají z tohoto postavení.

Svědek v trestním řízení

Povinnosti:

- dostavit se na předvolání,
- vypovídat jako svědek o tom, co je mu známo o trestném činu, nebo okolnostech důležitých pro trestní řízení,
- pokud se svědek, ač byl řádně předvolán, bez omluvy nedostaví, může být předveden,
- pokud svědek nevyhoví předvolání, může mu být udělena pořádková pokuta až do výše 50.000,- Kč,
- vypovídat úplnou pravdu a nic nezamlčet.

Práva:

- odepřít výpověď jako svědek má příbuzný obviněného v pokolení přímém, jeho sourozenec, osvojitel, osvojenec, manžel, partner a druh,
- odepřít vypovídat může svědek rovněž tehdy, jestliže by výpovědí způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě, svému příbuznému v pokolení přímém, svému sourozenci, osvojiteli, osvojenci, manželu, partneru nebo druhu anebo jiným osobám v poměru rodinném nebo obdobném, jejichž újmu by právem pociťoval jako újmu vlastní,
- o těchto skutečnostech musíme být před zahájením výslechu poučeni,
- poučeni rovněž musíme být o významu svědecké výpovědi z hlediska obecného zájmu a o trestních následcích křivé výpovědi,
- svědek má nárok na náhradu nutných výdajů spojených s cestovními náklady a ušlou mzdou; tento nárok musíme uplatnit u orgánu, který nás předvolal (policie, státní zástupce, soud), a to do tří dnů od svědecké výpovědi, jinak nárok zaniká (druhá strana předvolání obsahuje tiskopis, který je možno si nechat v práci potvrdit, co se týče hodinového výdělku, a dle toho pak uplatnit ušlou mzdu).[14]

Možnosti utajení totožnosti i podoby svědka: Pokud svědkovi nebo osobě jemu blízké hrozí v souvislosti s podáním výpovědi újma na zdraví nebo jiné vážné nebezpečí a nelze-li jeho bezpečnost zajistit jinak, může orgán činný v trestním řízení učinit opatření k utajení totožnosti i podoby svědka. To spočívá v následujícím postupu:

- svědek je vyslechnut na samostatný protokol, kde uvede své jméno, příjmení a ostatní osobní údaje, rovněž zde uvede smyšlené jméno, pod kterým bude vystupovat v trestním řízení,
- tento protokol se vede zapečetěný odděleně od trestního spisu a mohou se s ním seznamovat jen orgány činné v daném trestním řízení (tedy nikoliv advokát obviněného),
- svědek je poučen o právu požádat o utajení a dále podepisovat protokoly smyšleným jménem, pod kterým je veden,
- vlastní výslech se u soudu provádí tak, že svědek je v oddělené místnosti s možností modulace hlasu a s oboustranným zvukovým propojením do místnosti, kde probíhá soud,
- pominou-li důvody pro utajování podoby svědka a oddělené vedení jeho osobních údajů, může orgán, který v té době vede trestní řízení, zrušit utajení těchto informací a připojí osobní data svědka k vyšetřovacímu spisu.

V daném případě je nutno si uvědomit, ve kterých situacích má utajení svědka význam. Mělo by se jednat především o svědectví v závažných trestních věcech. Jsou situace, kdy svědek vidí nějakou trestnou činnost a pachatel o jeho existenci neví, pak toto utajení má význam. Těžko lze utajit svědka, který byl na místě trestného činu v bytě sám s pachatelem a jeho obětí. I přes utajení si obviněný dle okolností lehce domyslí totožnost takovéhoto svědka.[15]

Trestnost křivé výpovědi: Kdo jako svědek před soudem, státním zástupcem nebo před policejním orgánem, který koná přípravné řízení podle trestního řádu, uvede nepravdu o okolnostech, která má podstatný význam pro rozhodnutí, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců až tři léta.[16]

Situace vyžadující fyzickou intervenci

Nejvýhodnější je využít momentu překvapení. Překvapení si můžeme připravit dopředu, například:

- využití zvukového nebo světelného impulsu k zaskočení protivníka (hvizd připravené píšťalky, silný výkřik, oslepení prudkým světlem), po tom však musí okamžitě následovat obrana, a to dřív, než u protivníka pomine úleková reakce,
- využití jakéhokoliv předmětu, který máme u sebe nebo kolem sebe (kapesník, kabelka, notes, kámen atd.), který prudce vrhneme proti obličeji útočníka,
- použití jakéhokoliv předmětu jako zbraně (propisovací tužka, deštník, hřeben, lak na vlasy, deodorant, klíče a podobně),
- nečekaná musí být razance našeho protiútoku i bolest, kterou způsobíme,
- nečekané reakce pro pachatele mohou být nepochopitelné, například kopneme do drahého automobilu, protože můžeme předpokládat, že spustí alarm, kamenem rozbijeme okno nejbližšího domu (nejlépe osvětlené), je předpoklad, že jeho obyvatelé na to budou okamžitě reagovat,
- místo volání o pomoc začneme volat „hoří", řada lidí se bojí jít někomu pomoci, ale na případný požár se přijde ze zvědavosti podívat každý.

Vždy si vybírejme takové techniky, které jsou co nejúčinnější a samozřejmě co nejkratší. Mysleme na to, že útočník nemusí být sám, proto stále mějme oči otevřené, abychom byli schopni reagovat na případný další útok.

Buďme si vědomi míst na těle, kde je útok nejbolestivější. U mužů je to kop nártem, holení, nebo kolenem do genitálií. Velmi bolestivý je kop špičkou nohy do holeních kostí, úder na hrtan, otevřenou rukou na nos, údery přes uši. Samostatnou kapitolou jsou body a tlaky do očí. Nebojme se v sebeobraně použít jakékoliv předměty, které náš útok udělají důraznějším. Pokud se necítíme jisti, pořiďme si některou z nesmrtících zbraní, se kterými se seznámíme na závěr tohoto tématu. Vždy však musíme mít na paměti, že pokud si zbraň nepřipravíme v rizikové situaci do kapsy nebo ruky, těžko ji v době útoku najdeme v kabelce či tašce tak, abychom ji byli schopni použít.

Nesmrtící obranné prostředky

Nyní následuje skupina tzv. neletálních prostředků (z anglického non lethal), tedy těch, které svým účinkem nejsou primárně určeny jako smrtící. Pro svou dostupnost a mnohé výhody jsou velmi v oblibě.

Mezi jejich hlavní výhody patří zejména:

- Použití proti člověku nekončí smrtí ani těžkým zraněním, nedochází také zpravidla k trvalejším následkům.
- Případy mylného či náhodného použití nebo neadekvátního z hlediska zákona nekončí tragickými následky pro zúčastněné osoby.
- Jejich nabytí (i nošení) není u nás vázáno ani omezeno zákonem, lze je zakoupit volně od 18 let, jejich cena nepřesahuje hodnotu několika set korun.
- Odpovědnost za ně, co se týče ztráty, možnosti odcizení či zneužití jinou osobou, je zde tedy více méně bezpředmětná. Přesto při jejich nošení je třeba dávat pozor, aby nám je, například při návštěvě klienta, nevytáhly z tašky děti a podobně.
- Oproti jiným prostředkům nevelké rozměry a hmotnost, které natolik neomezují možnosti

každodenního nošení i např. v kapse nebo kabelce. Je vhodné najít pro ně jedno místo k nošení, kde je můžeme lehce najít a přitom nejsou zneužitelné někým jiným.

- Jejich ovládání a systém použití je nejenže mnohem jednodušší než dlouholetý trénink bojových sebeobranných systémů, ale i nepoměrně snazší než vybudování schopností nutných k bojovému ovládání nože, nebo dokonce palné zbraně.
- Pokud vám budou soupeřem při přepadení sebrány, vaše ohrožení je díky chybějící smrtící síle z tohoto hlediska snížené.

Mezi hlavní nevýhody především patří zejména:

- Nevelký dosah paralyzujících schopností prostředků, tzn. maximálně kolem tří metrů.
- Nižší účinnost než u zbraní se smrtícími schopnostmi, zvláště proti extrémně odolným jedincům nebo osobám pod silným vlivem drog či alkoholu.

Některé z výše jmenovaných nevýhod lze ale do jisté míry potlačit vhodnou taktikou a dodržováním klíčových preventivních zásad. O volbě také mohou rozhodnout osobní specifika, jakož i individuální dispozice uživatele.[17]

Obranný sprej v podobě plnícího pera

Občas nám oděv neumožňuje nošení klasické verze obranného spreje o standardní velikosti, pro tuto situaci existuje drobnější nenápadné provedení pepřového spreje. To má velmi decentní podobu plnícího pera, které je natolik skladné, že jej každý může vzít skutečně s sebou kamkoli a kdykoli. I když je jeho střik redukovaný na o něco nižší vzdálenost, stále dává tento prostředek cennou možnost vaší účinné obrany. Navíc jej můžete mít bez problémů i vystavený, aniž by kdokoli tušil, o co jde.

Sprejová svítilna

Často probíhá sebeobranná situace za ztížené viditelnosti. Proto přišli konstruktéři se zajímavým řešení, spojili obranný sprej s velmi silným zdrojem světla.Výhody takového jednoduchého a přitom dosud neviděného řešení jsou jasné. Žádná svítilna v jedné a obranný prostředek v druhé ruce. Zde se vše řeší jediným úchopem. Druhou, volnou ruku je tedy možné použít k jiným klíčovým činnostem v průběhu sebeobranné akce – krytu, úchopu, úderu apod. Navíc se bezproblémově současně obsluhuje spínač světla a tlačítko spreje. Po instinktivním rozsvícení ostrého světla zřetelně vidím případný zdroj nebezpečí a můžu na něj reagovat. To dává šanci pro potřebnou rozhodovací schopnost – to znamená identifikaci okamžiku samotného útoku, a pak i samotné načasování použití prostředku. Tím je nejen usnadněna pohotová obranná akce, ale i zároveň omezena možnost mylného použití (např. při dojmu podezřelého pohybu kolemjdoucího chodce v tmavé ulici).

Elektrický paralyzér

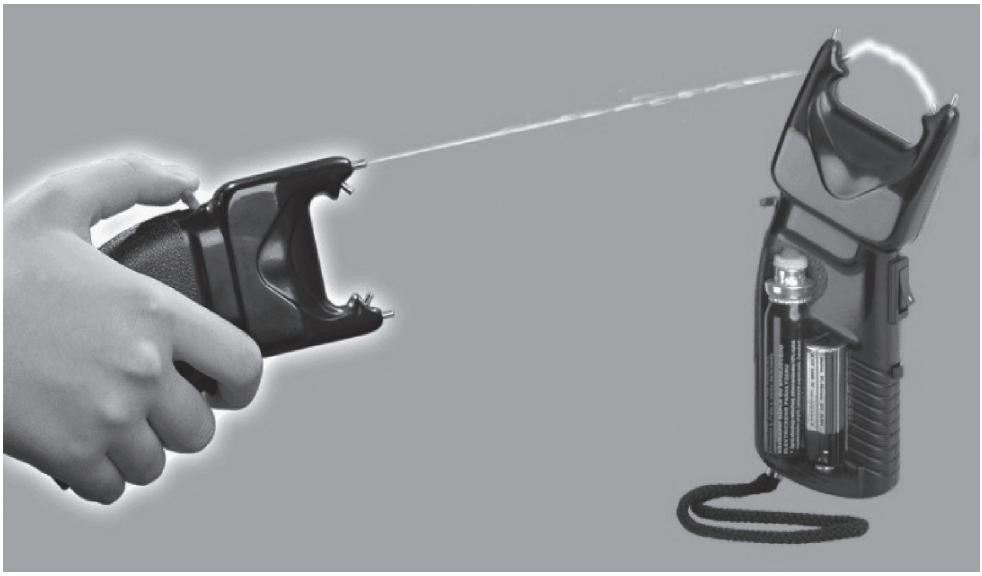
Jde vlastně o malý, poměrně lehký kapesní transformátor, který napětí vnitřního zdroje (obvykle 9V baterie) dokáže přeměnit na výboje o síle i několika set tisíc voltů. Kdo si někdy neopatrně sáhl v minulosti do elektrické zásuvky, chápe že nejde o zrovna příjemnou

záležitost. To je i princip použití, který nás právě zajímá – udělat potenciálnímu násilníkovi ze setkání s vámi velmi nepříjemnou situaci.

Elektrody přístroje se ale musí dostat do kontaktu s tělem protivníka na vzdálenost 1–1,5 cm. To v praxi znamená přístroj přitisknout a zmáčknout spínač. Buďte bez obav, pokud vás útočník drží, a vy na něj přiložíte paralyzér, výboj na vás nemůže přeskočit, protože probíhá pouze mezi kovovými elektrodami. Paralyzér bez problémů probije koženou bundu, silný svetr i tlusté vrstvy oděvu. Útočníkovi paralyzér nikdy neukazujte předem, účinek šoku se násobí díky momentu překvapení. Nejlepší šance pro to může nastat v okamžiku, kdy se násilník pokusí vás uchopit. Místo, na které by pak vaše odplata měla směřovat, je především oblast rozkroku, ramen, bedra, slabiny atd. Oblast krku a hlavy je dle návodu výrobce zakázána, ale když vám skutečně půjde o život, asi ohledy brát nebudete.

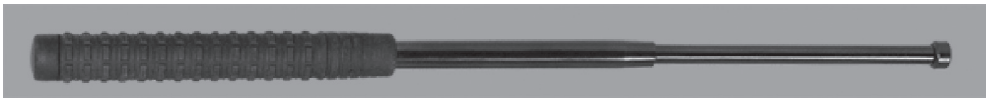
Další významnou oblastí využití paralyzérů je použití proti nebezpečným psům nebo divoké zvěři. Tito tvorové mají instinktivně zakódován panický strach z elektřiny, a proto již samotný výboj „naprázdno" může odvrátit jejich případný útok.[18]

V současné době najdeme již i kombinaci elektrického paralyzéru a pepřového spreje. Tento obranný prostředek lze tedy použít jak na vzdálenost do tří metrů v podobě pepřového spreje, tak i při přímém kontaktu jako kontaktní elektrický paralyzér. Podobně jako pepřový sprej i tato pomůcka nám může pomoci odvrátit nejen fyzický útok člověka, ale například i útok zvířete, především psa. To je situace, se kterou se můžeme v sociálně vyloučených lokalitách často setkat.



Teleskopický obušek

Jedním z „hitů“ poslední doby v bezpečnostním sektoru je teleskopický obušek. Jde vlastně o poměrně nevelký válec, který se máchnutím ruky jako zázrakem přemění v dlouhou ocelovou tyč. Síla je v jednoduchosti – pádnost úderu takovým ocelovým prostředkem je i v provedení laika dostatečná na to, aby mohl čelit daleko silnější osobě. I když je velmi používanou pomůckou v oblasti policejních a bezpečnostních sborů, stále více lidí jej s sebou nosí pro svou sebeobranu.



Pro svoji neoddiskutovatelnou účinnost je přes svou o něco vyšší hmotnost (0,4–0,5 kg) nezřídka využíván i „slabším pohlavím". Zvláště pak 16 a 18palcové varianty. Do střední kabelky se tyto menší typy totiž spolehlivě vejdou.

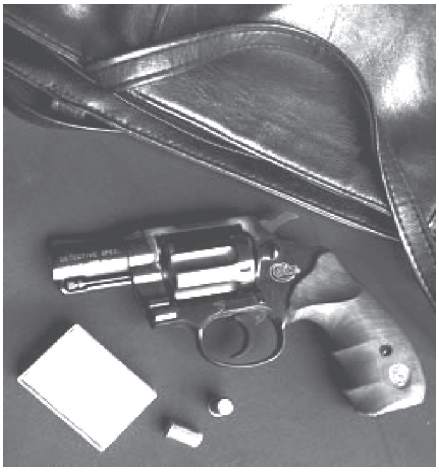
Jen samotné objevení se obušku na scéně může zabránit dalšímu pokračování obranné situace. Typický kovový zvuk, provázející jeho vysunutí už nejednou v reálné situaci odradil některého z agresorů, kteří již obvykle dobře vědí, co taková věc může na jejich těle v „akci" napáchat.[19]

Pro většinu pracovníků však tato obranná pomůcka pro svoji razanci a velikost již nebude tou nejlepší volbou.

Plynová pistole

Dále také ovšem existuje eventualita pořízení si tzv. plynové pistole. Názory na tento prostředek, volně prodejný od osmnácti let, se velmi liší. Nejen, že zpravidla už jde o objemnější a hmotnější předmět z kovu, takže se hodí spíše než do kabelky pro regulérní nošení na opasku jako běžná zbraň. Největším problémem je především samotný vzhled zbraně. Plynová pistole, tedy palná zbraň na munici, která po výstřelu vymrští směrem k protivníkovi jisté množství dráždivé látky, sice jakž takž funguje (ovšem zásah musí být na blízkou vzdálenost 2–3 metry a umístěn přímo do obličeje), ale svízel se může skrývat jinde. To, že máte něco velmi podobného skutečné pistoli, sice může eventuálně do jisté míry někoho odstrašit, ale zároveň také přispět k tomu, že někdo zazmatkuje a následně vás možná v panice svou opravdovou zbraní zastřelí. To s sebou podle expertů nese zásadní riziko – já nemohu (i když tak s namířenou plynovou pistolí vypadám) regulérně střílet, on na mě ano. Navíc na své poměrné velké rozměry a hmotnost toho plynová pistole zase „tolik neumí", a tak dle mnoha renomovaných názorů s sebou nosíte poměrně omezující ingot, jehož kvality pro nebezpečnou konfrontaci nejsou zas tak vysoké.[20]

Tento obraný prostředek je zde uveden pro doplnění škály možných nesmrtících zbraní, jako výbava terénního pracovníka se však jeví jako naprosto nevhodný.



Právní aspekty praktických sebeobranných situací, nutná obrana, krajní nouze, právní podmínky pro omezení osobní svobody jednotlivce

Nejčastější otázkou je, jestli se můžeme napadení bránit, kdy a jakým způsobem, zda musíme čekat na tzv. „první ránu", či nikoliv, je-li možno pomoci v nutné obraně a jak se liší od krajní nouze. Často je také kladen dotaz, zda můžeme jako občané zadržet a omezit na svobodě případného pachatele trestného činu a podobně. Zkusme si proto jednotlivé otázky zodpovědět a vysvětlit si, jaké by mělo být naše jednání, abychom sami zákon neporušili.

Trestní právo zná několik okolností, které vylučují protiprávnost jako jeden z formálních znaků skutkové podstaty trestného činu. To znamená, že se jedná o taková jednání, která sice mohou splňovat kritéria trestného činu, nejsou však z hlediska našeho zákona trestné. Konkrétně měl zákonodárce na mysli: nutnou obranu, krajní nouzi, oprávněné použití zbraně, riziko ve vývoji a výrobě, výkon práva a výkon povolání, riziko ve sportu, svolení poškozeného atd.

Nutná obrana

Zákonodárce v § 13 trestního zákona stanoví podmínky a předpoklady, za kterých jako občané můžeme realizovat své právo na obranu.

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.[21]

Ač text zákonu zní poměrně jednoduše, je nutné, abychom si jednotlivá kritéria nutné obrany vysvětlili co nejpřesněji a pokud možno na příkladech. Ze znění § 13 vyplývá, že má sloužit k ochraně zájmů chráněných trestním zákonem. Tyto zájmy zákonodárce obecně uvádí v § 1 tr. zákona, kde hovoří o jeho účelu:

Účelem trestního zákona je chránit zájmy společnosti, ústavní zřízení České republiky, práva a oprávněné zájmy fyzických a právnických osob.[22]

Je tedy naprosto zřejmé, že zákonodárce umožňuje nutnou obranou chránit všechny tyto obecné zájmy, a to i fyzických osob. Podle důležitosti bychom je mohli seřadit následujícím způsobem:

- život,
- zdraví,
- majetek,
- svoboda,
- čest.

Není proto pravda, že právo bránit se je občanovi svěřeno jen při útoku na jeho život či zdraví. Zájmy chráněné trestním zákonem zahrnují, jak je vidět, i majetek, svobodu, čest a další oprávněné zájmy fyzických osob. Za útok, proti kterému je možná nutná obrana, se

považuje fyzický útok člověka. Výjimkou by mohl být útok zvířete, ale to jen v případě, že by se jednalo například o vycvičeného psa, který byl k útoku na nás poštván člověkem.

Při nutné obraně však musí být splněny i další podmínky kromě výše uvedených, a to že **útok je veden na zájem chráněný trestním zákonem.**

Jednou z těchto podmínek je, že **útok je skutečný a ne domnělý**. Například nás chce náš přítel vystrašit a schován za rohem na chodbě na nás vybafne. Naše úleková reakce bude nepřiměřená a přítele, kterého jinak máme rádi, naše pěst pošle na několik dnů do nemocnice. Těžko se budeme hájit tím, že se jednalo o nutnou obranu. Nebránili jsme se skutečnému útoku a zranění, které jsme způsobili, jsme zavinili, byť i z nedbalosti. Dalším takovým skutečným případem byl chlapec, který se v podvečer rozběhl za dívkou před vlakovým nádražím a chytil ji zezadu za rameno. Měl smůlu, že se jednalo o velmi dobrou judistku a ta jej obloukem poslala k zemi. Dopad na chodník byl velmi tvrdý a chlapec skončil v nemocnici se zlomenou rukou. Dívka se hájila tím, že se jednalo o nutnou obranu. Chlapec však i díky svědkům prokázal, že neměl v úmyslu dívku napadnout, jen se jí chtěl zeptat, kolik je hodin. Způsobené ublížení na zdraví pak bylo posouzeno jako exces nutné obrany, který naplnil skutkovou podstatu přestupku ve smyslu ustanovení § 49 odst. 1 písm. b) zákona č. 200/1990 Sb., tedy, že dívka, byť z nedbalosti, jinému ublížila na zdraví.

Další podmínkou je, že **útok musí hrozit nebo trvat.** Zde je nejvíce chybných závěrů. Nejčastěji tradovaným mýtem je, že musíme čekat, až nám útočník dá první ránu, a pak teprve máme právo se bránit. To je skutečně velmi nebezpečný omyl. Každý, kdo se zabývá sebeobranou, nám potvrdí, že po té „první ráně" se již nemusíme nikdy postavit. Toto však skutečně zákonodárce neměl v úmyslu, a proto se v zákoně hovoří o tom, že stačí bezprostřední hrozba takovéhoto útoku, aby obrana byla odůvodněná. Z hrozby však musí být zřejmé, že skutečně bezprostředně předchází útoku. Nemůže se jednat o nějakou hrozbu budoucí. Tedy, když jsme ve svém bytě a útočník je na chodníku před domem a vyhrožuje ublížením na zdraví, nemůžeme konstatovat, že nám útok bezprostředně hrozil. Pokud jsme na diskotéce či taneční zábavě a někdo nás vyzve, ať vyjdeme před restauraci si s ním fyzicky vysvětlit nějaký spor, nemůžeme tak učinit a pak se hájit, že se jednalo o nutnou obranou. Nic nás nenutilo přijmout tuto výzvu k vzájemné potyčce. Naprosto jiná situace by byla, kdybychom tuto nabídku odmítli a ven v danou chvíli s vyzyvatelem nešli. Pokud bychom byli později při odchodu ze zábavy venku napadeni, byla by naše obrana naprosto v intencích nutné obrany.

Pokud tedy procházíme večer parkem a zastoupí nám cestu dva muži, z nichž jeden drží v ruce ocelovou trubku, a žádají naši finanční hotovost, nebudeme čekat, až udeří. Zde již skutečně **útok hrozí** a obrana je ze zákona možná.

Pokud jde o **trvání útoku,** opět si to zkusíme vysvětlit na příkladu. Mladý muž v panelovém domě dlouhodobě obtěžuje sousedy hlučnou hudbou. Soused o patro níž psychicky neustál tuto situaci a zazvonil u stěžovatele. Když ten otevřel dveře, soused mu udělil řádnou facku, až se mladý muž poroučel k zemi. Soused věc považoval za vyřešenou. Mladý muž se však ze země zvedl, doběhl souseda v mezipatře a tam jej fyzicky napadl tak, že mu způsobil vážné zranění. U soudu se pak hájil nutnou obranou. Soud však jeho obhajobu nepřijal. Útok totiž skončil tou jednou fackou. Dále již nepokračoval, proto obrana nebyla nutná. Incident na mezipatře pak již byl jen pomstou, kterou soud správně posoudil jako naplnění skutkové podstaty trestného činu „úmyslného ublížení na zdraví" ve smyslu ustanovení § 221 odst. 1 trestního zákona.

Podíváme se na tento případ ještě z jiných úhlů. Pokud by mladý muž byl dostatečně připraven a předpokládal by možný útok ze strany souseda, mohl jeho ránu vykrýt nebo

odrazit a účinně se bránit. Tehdy útok skutečně trval. Skončil však jen tou jedinou fackou, soused již dále neútočil a z místa odcházel. Ač se dopustil zcela zjevně přestupku ve smyslu § 49 odst. 1 písm. c) zákona č. 200/1990 Sb. (přestupkový zákon), nebylo důležité ho na místě zadržet. Poškozený jej dobře znal a měl tedy možnost obrátit se například na komisi pro projednávání přestupků daného městského úřadu a žádat, aby věc byla projednána.

Jiná situace by nastala, kdyby u dveří tohoto muže zazvonil někdo naprosto cizí, který by jej rovněž udeřil. Po úderu by však ležícímu muži odcizil peněženku a s jeho majetkem odcházel. Skončil tak sice útok na zdraví, ale pokračoval útok na majetek uvedeného poškozeného. Jak již bylo v úvodu řečeno, zákon chrání všechny oprávněné zájmy fyzických osob, a tedy i majetek. Pokud by v tomto případě poškozený útočníka bezprostředně dohnal a pokusil se odcizenou věc pachateli odebrat a zadržet jej, jednal by v rámci nutné obrany, protože útok na majetek stále trval. Samozřejmě je to možné v případě, že útočník je v přímém dosahu obránce. Za nutnou obranu nemůžeme považovat to, že poškozený poznal útočníka uprostřed města po třech dnech od útoku, fyzicky jej napadl a pomocí násilí se pokusil donutit útočníka k vrácení peněz. Jeho povinností bylo napadení oznámit policii a spolupracovat s ní při zadržení daného pachatele. Nic jej neopravňuje vzít v daném případě zákon do vlastních rukou. Svým jednáním se z poškozeného bohužel sám stal útočníkem a odvolávání se na ustanovení nutné obrany není na místě.

Poslední podmínkou je, že **obrana nesmí být zcela zjevně nepřiměřená útoku.**[23]

Zde je nutné, abychom si velmi dobře rozebrali výše uvedená slova. Pokud se zaměříme na jazykový výklad pojmu „zcela zjevně", dojdeme k závěru, že obrana může být silnější než útok. Tento rozdíl však nesmí být tak velký, aby byl zcela zjevně v rozporu s intenzitou útoku. V dřívějších ustanoveních trestního zákona bylo pouze uvedeno, že obrana nesmí být nepřiměřená útoku. Znamenalo to, že újma, kterou obranou způsobíme pachateli, nemůže být větší než újma, která nám hrozila ze strany pachatele. Je velmi dobře, že v posledních letech právní věda, potažmo naši zákonodárci, udělali tak velký krok vpřed, že uznali, že obránce musí k odvracení útoku použít daleko větší energii, než jakou byl útok veden. Kdyby tomu tak nebylo, byl by z hlediska fyzikálních zákonů výsledek patový. Dnešní znění zákona o nutné obraně předpokládá, že obrana bude intenzivnější než útok a újma, která vznikne pachateli, může být vetší než ta, která nám hrozila z jeho útoku.

Podívejme se na to na konkrétních příkladech. Když mi dá někdo facku holou rukou, bude zcela zjevně nepřiměřená obrana to, že vytáhnu pistoli a útočníka vážně zraním nebo usmrtím. V našem vyprávění se objevilo slovo zbraň. Řada občanů si pod tímto pojmem představí především zbraň palnou, tedy například pistoli. Zákonodárce však nemá na mysli jen úzkou skupinu zbraní, ale jak uvádí v § 89 odst. 5 *…zbraní se tu rozumí, pokud z jednotlivých ustanovení nevyplývá něco jiného, cokoli, čím je možno učinit útok proti tělu důraznější*[24].

Z hlediska trestního zákona je zde za zbraň považováno skutečně cokoliv, co může útok učinit důraznějším. Může to být kámen, klacek, noha židle, příborový nůž, bota, ale v daném případě i skutečné zbraně jako sekera, dýka či nějaká zbraň palná. To je velmi důležité pro pojem obrany, vyplývá z toho, že pokud útočník použije při útoku proti nám jakýkoliv předmět, kterým může být útok důraznější, i naše obrana může z tohoto pohledu být více účinná. Laicky řečeno, pokud se nás někdo bude snažit napadnout zbraní i my se zbraní můžeme bránit. Vzpomeňme na případ sochaře Opočenského, který se v devadesátých letech zastal nějakého občana, na nějž útočili skinheadi. Jeden z nich zaútočil na Opočenského železnou tyčí a ten se bránil kapesním nožem, a to tak, že útočníka zabil. Přesto soud konstatoval, že jeho obrana byla přiměřená intenzitě útoku.

Není možné zde paušalizovat jednotlivé případy. Soud vždy věci posuzuje velmi individuálně. Je však nutno konstatovat, že stále více soudy dají na tzv. subjektivní stránku, tedy na to, jak útok vnímal poškozený. Předmětem šetření pak vždy je nejen osoba pachatele, její charakterové rysy, dřívější chování, fyzické předpoklady, ale samozřejmě i osoba obránce a hlavně situace, ve které se celá událost odehrála.

Nejsme v USA, kde obrana majetku je v některých státech postavena pomalu nad lidský život a nepovolený vstup na soukromý pozemek může znamenat i smrt. Přesto i naše právo, jak již bylo výše uvedeno, uznává právo na obranu vlastního majetku. Nutnou obranu lze tedy užít i v případě útoku na naše majetková práva. Je však záhodno si v této situaci uvědomit, že přece jen žádný majetek nemá takovou hodnotu jako lidský život. Proto střílet z brokovnice na děti, které nám kradou ovoce na zahradě, není skutečně přiměřenou formou obrany.

Pokud však ve svém bytě přistihneme zloděje, jak nám zcizuje naše věci, na které jsme si v potu tváře vydělali, nic nám nebrání v tom, použít hmaty a chvaty sebeobrany, kopy a údery s cílem pachatele zadržet a zamezit mu v této činnosti. Naše obrana však nesmí být vedena duchem pomsty, ale měla by naplnit výše uvedené cíle. Nejsme tedy soudci a nemáme právo pachatele na místě odsoudit a trest vykonat.

K nutné obraně je třeba uvést ještě jednu věc. Není pravda, že je naší povinností, pokud to jde, před možným fyzickým útokem utéct. Pokud nás na chodníku začne napadat nějaké individuum, nemusíme věc řešit útěkem. Tím nechceme říct, že v některých případech nemůže být útěk vhodný z taktických důvodů (je zde přesila útočníků, jsou ozbrojeni apod.). Pokud se však cítíme jisti tím, že obranu proti útočníkovi zvládneme, nemusíme utéct, a to i za cenu, že útočník při obraně může být zraněn. Nikdo mu přece nenařizoval útok a měl počítat s tím, že jeho protiprávní jednání může mít následky nejenom z hlediska práva. Základem našeho právního řádu je následující ustanovení:

Každý občan může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.[25]

Povinnost řešit fyzické napadení útěkem nám v případě nutné obrany žádné ustanovení zákona nenařizuje. Naopak dikce § 13 trestního zákona nám dává možnost bránit se, pokud dodržíme podmínky, které byly výše uvedeny.

Často je rovněž kladena otázka, zda je možno pomoci v nutné obraně nebo zda se daná ustanovení týkají jen osoby napadené. Zákon nikde nespecifikuje, zda obrana je věcí jen toho, kdo je napaden. Naopak je zde uvedeno, že nutná obrana je možná, pokud je útok veden na zájmy chráněné trestním zákonem, jako je život nebo zdraví. Z toho jasně vyplývá, že se může jednat o život a zdraví kohokoliv. Proto i pomoc v nutné obraně je možná. Nemusíme tedy přihlížet k tomu, jak někdo napadá jinou osobu, s obavou, že se na nás podmínky nutné obrany nebudou vztahovat. Naopak je naší občanskou povinností pomoci napadenému. V trochu nadneseném výkladu by se mohlo v daném případě jednat i o trestný čin neposkytnutí pomoci ve smyslu ustanovení § 207 trestního zákona, který zní:

Kdo osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jeví známky vážné poruchy zdraví, neposkytne potřebnou pomoc, ač tak může učinit bez nebezpečí pro sebe nebo jiného, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok.[26]

Toto ustanovení se však většinou používá jen u neposkytnutí první pomoci. Bylo by ho možno využít i pro neposkytnutí pomoci při odvrácení napadení. Zde však, jak si můžeme

všimnout, je vsuvka, která hovoří o tom, že trestní odpovědnost by vznikla v případě, že jsme mohli napadenému pomoci bez toho, že by hrozilo nebezpečí pro nás nebo pro někoho jiného. V případě pomoci v nutné obraně by se to velmi těžko vyvracelo. Proto se většinou předmětné ustanovení trestního zákona pro tyto případy nepoužívá.

Krajní nouze

Na místě je nyní podívat se na podmínky týkající se krajní nouze:

Čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný nebo ještě závažnější, než ten, který hrozil.[27]

Krajní nouze nám umožňuje bez trestních následků odvracet jiné nebezpečí než útok člověka. V daném případě tímto nebezpečím může být požár, hrozba výbuchu a jiné krizové situace vzniklé přírodními silami, ale například i útok rozzuřeného zvířete. Stejně jako v případě nutné obrany se musí jednat o nebezpečí hrozící zájmu chráněnému trestním zákonem. Některé věci jsou zde však odlišné.

Nebezpečí musí přímo hrozit. Nelze tedy odvracet nějaké nebezpečí, které nastane v budoucnosti, ale jen nebezpečí bezprostředně hrozící.

Nebezpečí za daných okolností nelze odvrátit jinak. Zde neplatí to, co jsme si řekli u nutné obrany. Tedy u krajní nouze musíme hledat možnosti, jak odvrátit nebezpečí jinak. Například pokud na nás útočí rozzuřený býk, kterému jsme neopatrně vlezli do ohrady a my máme ještě možnost utéct, je nutno tento útěk realizovat a ne býka chladnokrevně zastřelit.

Způsobený následek nesmí být zřejmě stejně závažný, nebo závažnější než ten, který hrozil. Zde je na místě si opět zopakovat, že nejdražší je lidský život, pak je zdraví a následně majetek. Nemůžeme se odvolávat na krajní nouzi, kdybychom obětovali cizí život za svůj vlastní. Bylo by však možno hypoteticky obětovat jeden život, pokud by bylo tímto zachráněno více životů. Je však nutno vidět fakt, že škoda může vzniknout i jiné osobě než té, která nebezpečný stav způsobila, přesněji může vzniknout komukoliv. Například při odstraňování požáru v panelovém domě potřebují hasiči postavit žebřík blíže k domu a v cestě jim vadí soukromé vozidlo, které je zaparkováno na parkovišti. Při snaze odstranit toto vozidlo, jej hasiči poškodí. Jejich jednání je kryté podmínkami krajní nouze.

Pojďme k dalším příběhům ze života. Jsme na oslavě na horách, vypili jsme již nějaký alkohol a dojde ke zranění či ohrožení života, například infarktem jednoho z účastníků, kdy je nutno ho neprodleně dopravit do nemocnice. V dané situaci je sice jízda pod vlivem alkoholu přestupkem, popřípadě trestným činem, na druhé straně je zde zachraňován lidský život, který má hodnotu daleko větší. V tomto případě by jízda pod vlivem alkoholu byla považována za jednání v rámci krajní nouze. Samozřejmě by se jednalo jen o jízdu k nejbližšímu zdravotnímu středisku, které by mohlo poskytnout potřebnou pomoc. Zpět na oslavy do hor bychom se museli vrátit například taxíkem. Takovouto jízdu pod vlivem alkoholu by již krajní nouze nezahrnovala.

Běžným případem ze života také je, když jdeme po chodbě panelového domu a zpod dveří naší sousedky se line kouř. Víme, že paní má 80 let. Voláme požárníky, ale každá minuta je drahá. Proto vyrážíme dveře a vnikneme do bytu, uhasíme požár a vyneseme sousedku, která během vaření usnula. Z hlediska zákona jsme se mohli tímto jednáním dopustit trestných činů porušení domovní svobody dle ustanovení § 238 odst. 1, 2 tr. zákona, poškozování cizí

věci ve smyslu § 257 odst. 1 trestního zákona. My jsme však jednali v krajní nouzi a odvraceli jsme nebezpečí, které přímo hrozilo zájmu chráněnému zákonem, a jistě škoda, která vznikla například na vstupních dveřích do bytu staré paní, je minimální ve srovnání s tím, že by se požár rozšířil a zachvátil celý panelák.

Velmi často je jednání v krajní nouzi používáno v případě živelních pohrom. Vždy se jedná o situace, kdy na straně jedné i druhé stojí oprávněné zájmy chráněné zákonem a je nutno bohužel rozhodnout o porušení těch zájmů, u kterých škoda bude menší.

Samotnou kapitolou jsou pak různé předměty, přesněji zařízení na ochranu našeho majetku. Pamatujeme si z tisku na různá výmetná a střelná zařízení, která měla chránit majetky spoluobčanů před zloději. Skutečně majetek ochránila, ale docházelo k těžkým zraněním lidí, přestože to byli pachatelé trestného činu. Zde se každý takový případ posuzuje individuálně. Na prvním místě je nutno prokázat, že člověk zraněný našim zařízením skutečně porušil nebo se chystal porušit závažným způsobem zákon. Je známo málo případů, kdy se tento záměr podařilo prokázat. Jsou však známy případy, kdy například zamilovaná dvojice hledala soukromí k něžným objetím a za tímto účelem vysadila okno v zahradním domku. Chlapec, který první vlézal do domku přes okno, šlápl do železné pasti na chytání medvědů, kterou zde majitel nastražil na případné zloděje. Past chlapci zdevastovala nohu takovým způsobem, že mu následně musela být amputována. Ač se majitel hájil tím, že se jednalo o zvláštní způsob krajní nouze, soud jeho obhajobu neuznal a odsoudil jej pro těžkou újmu na zdraví z nedbalosti ve smyslu ustanovení § 224 odst. 1 trestního zákona.

Vcelku nedávno soud v ČR řešil případ výmetného palného zařízení namontovaného v chatě, které ustřelilo zloději nohu. V daném případě se podařilo prokázat úmysl poškozeného provést v objektu krádež. Rovněž bylo prokázáno, že objekt majitele byl již několikrát předtím vykraden. Přesto majitel byl obviněn z těžké újmy na zdraví z nedbalosti. Soud, když zvážil všechny důkazy, nakonec upustil od potrestání obviněného pro tento trestný čin a konstatoval, že vlastní projednání považuje jako dostatečné vyřízení věci.

Stejná situace je v případě ochrany objektu pomocí strážných psů. Pokud prokážeme, že člověk, který vlezl do objektu střeženého psem, tam vnikl za účelem páchání trestné činnosti, a to přesto, že objekt byl řádně oplocen, uzamčen a viditelně označen upozorněním, že se jedná o objekt střežený psem, pak jeho případné zranění by mohlo být zahrnuto pod krajní nouzi. Pokud však do objektu vnikne dítě, kterému tam spadl míč, a náš pes ho napadne, bude vyloučení protiprávnosti s ohledem na krajní nouzi velmi problematické.

Následek v krajní nouzi lze způsobit komukoliv, nejen tomu, kdo nebezpečí způsobil. To je podstatný rozdíl oproti nutné obraně. Při té skutečně muže být újma způsobena jen útočníkovi. Během krajní nouze však není podstatné, komu je újma při odvracení nebezpečí způsobena. Nemusí se tedy jednat jen o osobu, která případně vzniklé nebezpečí způsobila. Většinou není možné při odvracení nebezpečí vůbec přemýšlet o tom, jak toto nebezpečí vzniklo a zda jej někdo konkrétní způsobil. Také většinou nepřemýšlíme o tom, komu způsobujeme újmu, když se snažíme toto nebezpečí odvrátit. Při požáru neuvažujeme o tom, čí dveře rozbíjíme, když se pokoušíme zachránit osoby, apod.

Rozdíl mezi nutnou obranou a krajní nouzí

- Podmínkou nutné obrany je **hrozící nebo trvající útok** na zájem chráněný trestním zákonem, podmínkou krajní nouze je **nebezpečí** hrozící tomuto zájmu.
- Při jednání v **nutné obraně** se způsobí **újma útočníkovi** samému, kdežto **při krajní nouzi komukoliv,** mnohdy i tomu, kdo nebezpečí nezpůsobil.

- Činem v **nutné obraně** je proto přípustné způsobit i **závažnější následek,** než jaký hrozil nastat útokem, zatímco činem v krajní nouzi zásadně jen méně závažný následek než ten, který by nastal, kdyby nebezpečí hrozící chráněnému zájmu vedlo k poruše.
- U krajní nouze je nutno hledat způsoby, jak za daných okolností nebezpečí odvrátit (např. vyhnout se mu útěkem), u nutné obrany tomu tak není.
- Jsou-li splněny podmínky nutné obrany a krajní nouze podle trestního zákona, není zde odpovědnost za škodu vzniklou tímto jednáním.

Výše uvedeným popisem jsme se blíže seznámili s nutnou obranou a krajní nouzí tak, jak tuto problematiku řeší náš právní řád. V zákoně bychom nalezli ještě ustanovení § 15 trestního zákona řešící oprávněné použití zbraně. To se však týká jen ozbrojených sborů, které použití, v daném případě střelné zbraně, mají upraveno samostatně v jednotlivých zákonech týkajících se jejich služby. Na okraj je možno ještě uvést, že samozřejmě nejširší podmínky pro použiti střelné zbraně má Policie ČR. Všechny ostatní osoby na území České republiky, vyjma ozbrojené sbory a některé ozbrojené služby, jako například BIS, mohou střelnou zbraň použít jen v intencích § 13 tr. zákona o nutné obraně. Tedy za podmínek, které jsme si doufám dostatečně vysvětlili.

Pokud se jedná o ostatní okolnosti vylučující protiprávnost, ty v dikci trestního zákona nenalezneme. Právní věda je však uznává. Jedná se například o výkon povolání, výkon práva, riziko ve výrobě a výzkumu, riziko ve sportu či svolení poškozeného. To jsou okolnosti, za kterých jednání jinak trestné není trestným činem. Krátce si to můžeme ukázat například při sportu. Pokud je daný sport vykonáván v rámci platných pravidel, a přesto dojde ke zranění, nemůže ten, který toto zranění způsobil, být trestán, a to ani pro nedbalostní trestný čin. Samozřejmě jiná situace by nastala, kdyby se naše jednání s pravidly daného sportu neslučovalo. Pak by toto jednání mohlo být trestné. Příklad: pokud je zraněn hráč hokeje při klasickém nájezdu druhým hráčem, nejedná se o trestný čin. Pokud by jej však proti pravidlům druhý hráč bil hokejovou holí po hlavě a způsobil mu vážné zranění, je možno jej pro takovéto jednání trestně stíhat.

Často je kladena otázka, zda občan má právo zadržet pachatele trestného činu a omezit jej na svobodě bez toho, že by se tímto svým jednáním dopustil sám trestného činu. Odpověď nalezneme v ustanovení § 76 odst. 2 trestního řádu, který se nazývá Zadržení osoby podezřelé.

Osobní svobodu osoby, která byla přistižena při trestném činu nebo bezprostředně poté, smí omezit kdokoli, pokud je to nutné ke zjištění její totožnosti, k zamezení útěku nebo k zajištění důkazů. Je však povinen tuto osobu předat ihned policejnímu orgánu; příslušníka ozbrojených sil může též předat nejbližšímu útvaru ozbrojených sil nebo správci posádky. Nelze-li takovou osobu ihned předat, je třeba některému z uvedených orgánů omezení osobní svobody bez odkladu oznámit.[28]

Z uvedeného ustanovení vyplývá následující:

- Musí se jednat o osobu přistiženou při trestném činu nebo bezprostředně po trestném činu.
- Zadržet takovou osobu může kdokoliv.

Musí zde však být důvod, a to:

- nutnost zjistit totožnost,

- nutnost zamezit útěku této osoby,
- nutnost zajistit důkazy pro danou věc.

Je zde povinnost osobu neprodleně předat policejnímu orgánu. Nelze-li osobu neprodleně předat, je třeba předmětné orgány alespoň vyrozumět.

Pokud tedy jdeme kolem parkoviště a vidíme zloděje, který rozbil okno a vniká do zaparkovaného vozidla, máme dle výše uvedeného ustanovení trestního řádu právo osobu na místě zadržet. Naší povinností je však šetřit jeho život a zdraví, pokud tomu podmínky jeho zadržení a především jeho chování odpovídají. Na místě je neprodleně povolat policii. Je jedno, zda přivoláme Policii České republiky či městkou policii, pokud k zadržení došlo v jejich služebním obvodě. Zkušenosti z poslední doby hovoří o tom, že příjezd městské policie je často rychlejší než příjezd Policie ČR. Tato situace je poplatná personálnímu stavu Policie ČR a služební zatíženosti policistů.

Problém, který často nastává, pokud dochází k zadržení pachatelů trestných činů ze strany občanů, je především v nezvládnutí psychické stránky osob provádějících zadržení. Občané se mnohdy mohou rozohnit psychickým stresem do té míry, že fyzické násilí použité proti pachateli trestného činu neodpovídá předmětné situaci. Je proto stále nutné mít na paměti, že účelem tohoto zadržení je, aby byl pachatel na daném místě až do příjezdu policie. Není možné v zápalu „svatého boje" zadrženého pachatele na místě ztrestat za jeho jednání. To nám skutečně nepřísluší.

Nutná obrana má tedy podmínky, které musíme dodržet, pokud má být vyloučena protiprávnost našeho jednání:

- Útok musí být veden na zájmy chráněné trestním zákonem, a to je především život, zdraví, majetek, čest.
- Jedná se o útok člověka, výjimkou může být jen útok zvířete (psa) poštvaného člověkem.
- Útok musí být skutečný, ne domnělý.
- Útok musí hrozit nebo trvat.
- Obrana nesmí být zcela zjevně nepřiměřená útoku.

Shrnutí

Příspěvek seznamuje čtenáře s možnostmi předcházení napadení či majetkové újmy pracovníků v terénu. Bezpečnostní opatření jsou popsána v konkrétních krocích. Pojednáno je rovněž o problematice kriminální agrese a psychologii kriminálního jednání. Často se můžeme setkat při terénní práci s agresí v rodině, proto se text zabývá taktickými doporučeními pro jednání v této situaci. Přes všechna opatření zmíněná v předchozích tématech může dojít k fyzické či majetkové újmě pracovníka či dalších osob, je tedy připomenut správný základní postup i v takové situaci. Dále je předloženo téma trestního oznámení, možnost využití zmocněnce v trestním řízení, postavení poškozeného a svědka v trestním řízení a okrajově i možnosti utajení totožnosti svědka a trestní odpovědnosti za křivou výpověď. Text je zakončen právním zakotvením nutné sebeobrany.

Poznámky

[1] Náchodský (1992).

[2] Zákon č. 140/1961 Sb., § 238, odst. 1.

[3] Křivohlavý (2004:97), postup zpracován ve Fakultní nemocnici v Hradci Králové Ivanou Šlaisovou pod odbornou garancí MUDr. Jana Krabce.

[4] Čírtková (1996: 196).

[5] Čírtková (1996: 197-201).

[6] Čírtková (1996: 202).

[7] Matoušek (2005:243).

[8] Novela zákona o Policii ČR č. 135/2006 Sb., § 21a–21d.

[9] Zákon č. 283/1991, o Policii České republiky, § 21a–21d.

[10] Matoušek (2005: 246).

[11] Zákon č. 141/1961 Sb., § 158, odst. 2.

[12] Zákon č. 141/1961 Sb., § 50.

[13] Zákon č. 141/1961 Sb., § 43–44a.

[14] Zákon č. 141/1961 Sb., § 97–101.

[15] Zákon č. 141/1961 Sb., § 55 odst. 2.

[16] Zákon č. 140/1961 Sb., § 175 odst. 2.

[17] www.obranazeny.cz

[18] www.obranazeny.cz

[19] www.obranazeny.cz

[20] www.obranazeny.cz

[21] Zákon č. 140/1961 Sb.

[22] Zákon č. 140/ 1961 Sb., § 1.

[23] Zákon č. 140/ 1961 Sb., § 13.

[24] Zákon č. 140/1961 Sb., § 89 odst. 5.

[25] Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, čl. 2 odst. 4.

[26] Zákon č. 140/1961 Sb., § 207, odst. 1.

[27] Zákon č. 140/1961 Sb., § 14.

[28] Zákon č. 141/1961 Sb., § 76 odst. 2.

Použité zdroje informací

Barker, T. 1999. *Jak být laskavým a efektivním policistou (pětiminutový policista).* Praha: Pragma.

Budilova, L., Hirt, T. a kol. 2005. *Policista v multikulturním prostředí, Informační manuál pro Policii ČR*. Praha.

Čírtková, L. 1996. *Policejní psychologie.* Praha: Support.

Křivohlavý, J. 2004. *Jak přežít vztek, zlost a agresi.* Grada Publishing, a. s.

Křivohlavy, J. 1994. *Jak zvládat stres.* Praha: Grada.

Lilley, R. 2005. *Jak jednat s problémovými lidmi.* CP Books, a. s.

Matoušek, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál.

Matoušek, O. 2005. Sociální práce v praxi: specifikace cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007: MPSV.

Náchodský, Z. *Učebnice sebeobrany pro každého*. Praha: Futura a. s.

Průcha, J. 2004. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál.

Spurný, J. 1996. *Psychologie násilí.* Praha: Eurounion.
Tošnerovi, T. J. 2002. *Burn-Out syndrom, Syndrom vyhoření.* Praha: Hestia.
Zákon č.1/1993 Sb., Ústava České republiky.
Zákon č. 140/1961 Sb.
Zákon č. 141/1961 Sb.
Zákon č.200/1990 Sb.
Zákon č. 2831991 Sb., o Policii České republiky.
Zákon č.359/199 Sb
http://www.obranazeny.cz/obranazeny.cz

Doporučené zdroje informací

Barker, T. 1999. *Jak být laskavým a efektivním policistou (pětiminutový policista)*. Praha: Pragma.
Čírtková, L. 1996. *Policejní psychologie.* Praha: Support.
Hirt, T, Jakoubek, M. (eds.) 2006. *„Romové" v osidlech sociálního vyloučení*. Plzeň: Aleš Čeněk.
Jakoubek, M. 2004. *Romové konec (ne)jednoho mýtu.* Praha: Socioklub.
Křivohlavý, J. 2004. *Jak přežít vztek, zlost a agresi.* Grada.
Lilley, R. 2005. *Jak jednat s problémovými lidmi*. CP Books, a. s.
Matoušek, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál.
Plamínek, J. 2006. *Jak řešit konflikty*. Praha: Grada Publishing.
Průcha, J. 2004. *Interkulturní psychologie.* Praha: Portál.
Tošnerovi, T., J. 2002. *Burn-Out syndrom, Syndrom vyhoření.* Praha: Hestia.

SOCIÁLNÍ VYLOUČENÍ

Marta Misíková

Cílem textu je seznámit čtenáře se základními pojmy a teoretickými východisky v oblasti sociální stratifikace a sociálního vyloučení. Terénní sociální pracovníci si zopakují a doplní své teoretické znalosti. Díky tomu budou schopni lépe reflektovat vlastní zkušenosti z praxe a chápat tyto zkušenosti v širších souvislostech. Základní osnovu textu tvoří následující témata: struktura společnosti, sociální nerovnost, chudoba a její měření, sociální vyloučení, jeho příčiny, projevy a důsledky, sociálně vyloučené lokality v České republice a rovné příležitosti. Protože záměrem tohoto textu je vysvětlit problematiku sociálního vyloučení v širších souvislostech, poměrně velký prostor je věnován kapitolám, které se nezabývají přímo sociálním vyloučením, ale objasňují související skutečnosti.

Struktura společnosti a sociální nerovnost

S výrazem sociální vyloučení se setkáváme velmi často. Používají ho sociologové, politici i lidé z praxe. Objevuje se v zákoně o sociálních službách i v nejrůznějších učebnicích a příručkách. Pokaždé je však používán v trochu jiných souvislostech a každý mu může trochu jinak rozumět.

Pro porozumění sociálnímu vyloučení si musíme uvědomit, že společnost je uvnitř rozdělena do různých skupin a vrstev. Každá společnost má svou vnitřní skladbu, kterou nazýváme **sociální strukturou**. Sociální strukturu můžeme zkoumat z různých hledisek. Zatímco demografie se zabývá sociální strukturou podle věku, pohlaví, místa bydliště, vzdělání, povolání, národnosti atp.,[1] sociologie se často zaměřuje na následující tři faktory:[2]

- Velikost majetku (podíl na zdrojích společnosti).
- Podíl na moci (možnost podílet se na rozhodování).
- Prestiž (uznání, kterého se člověku dostává od druhých).

V každé společnosti existuje nerovnost jejích členů. Je to dáno tím, že zdroje společnosti jsou vždy omezené. Nejžádanější jsou vždy ty zdroje, které jsou nejvíce nedostatkové. **Sociální nerovnost** je proto charakteristickým znakem každé společnosti. Sociální nerovnost nelze odstranit. Lze ji pouze zdůvodnit, aby byla přijatelná. Různé společnosti se liší jak charakterem nerovností, tak způsobem, jakým tyto nerovnosti zdůvodňují.[3]

Každá společnost je rozdělena do hierarchicky uspořádaných vrstev podle velikosti majetku, podílu na moci a míry prestiže. Toto rozdělení (rozvrstvení společnosti) se odborně nazývá **sociální stratifikace**.[4] Podoba sociální stratifikace každé společnosti ukazuje, co je v této společnosti považováno za nejvyšší hodnoty.

V sociologické teorii existují dva různé pohledy na sociální stratifikaci a její význam pro společnost:[5]

- **Konsensuální teorie**: Podle této teorie je stratifikace funkční, protože motivuje lidi, aby se ucházeli o pozice, které jsou pro společnost jako celek důležité a přitom vyžadují náročnou přípravu. Nerovnost odměn tuto náročnost kompenzuje a zároveň zaručuje, že nejdůležitější pozice budou obsazeny nejvhodnějšími kandidáty.

- **Teorie konfliktu**: Tato teorie klade větší důraz na skutečné zájmy soupeřících jednotlivců než na fiktivní potřeby společnosti jako celku. Každý jednotlivec či skupina hájí především vlastní zájmy. Obsazení různých pozic i výše odměny na těchto pozicích je stanovena jako výsledek soupeření skupin s různými zájmy.

Vymezit systém sociální stratifikace určité společnosti je složité ze dvou důvodů. Jednak se obtížně určuje, které faktory hrají v sociálním rozvrstvení jak velkou úlohu, jednak lze některé z těchto faktorů jen velmi obtížně měřit. Je mnohem snazší měřit velikost majetku než např. podíl na moci. Míra prestiže pak záleží i na subjektivních postojích, které nemusí odpovídat objektivně naměřenému majetku nebo podílu na moci.[6]

Rozlišujeme čtyři základní systémy stratifikací:[7]

- Otroctví a otrokářství.
- Kasty.
- Stavy.
- Třídy.

Otroctví a otrokářství

Otroctví představuje extrémní formu nerovnosti, kdy někteří lidé jsou majetkem jiných. Jeden člověk tedy může vlastnit druhého. Právní podmínky a formy otroctví se však v různých společnostech lišily. Např. v jižní části Spojených států v 18. a 19. století byli otroci naprosto bezprávní. Naproti tomu v antice se postavení otroků do jisté míry podobalo postavení služebnictva. Otroci ve starověkých Athénách byli sice vyloučeni z politického a vojenského života, avšak mohli vykonávat mnohá jiná zaměstnání a často zastávali i velmi zodpovědné funkce. (Někteří byli vzdělaní a působili jako státní úředníci.) Ve starém Římě mohli otroci díky obchodu získat značný majetek. Někteří bohatí otroci tak dokonce vlastnili jiné otroky, byli tedy zároveň otroky i otrokáři.

Společenské systémy založené na nucené práci otroků však nejsou příliš stabilní. Otroci se vždy bouřili a občas se jim společně podařilo získat svobodu. Kromě toho nucená práce není příliš efektivní, protože vyžaduje neustálý přísný dohled spojený s krutými tresty.

Otroctví je dnes zakázáno mezinárodním právem i právními systémy jednotlivých států. I přesto však bohužel v mnoha zemích existuje dodnes (např. v některých oblastech centrální Afriky).

Kasty

Kastovní systém bývá nejčastěji spojován s Indií a hinduistickým náboženstvím. Je založený na principu dědičnosti a na víře v reinkarnaci (převtělování). Je to systém velice složitý, jehož struktura se mění místo od místa. Základní uspořádání kastovního systému tvoří čtyři hierarchicky seřazené kasty (označované jako *varna*). Pod nimi figuruje ještě pátá skupina, tzv. nedotknutelní, kteří představují zcela oddělenou kategorii. Nejvyšší kasta ztělesňuje stav nejvyšší čistoty, nedotknutelní jsou naopak považováni za nečisté. Příslušnost ke kastě se dědí po rodičích a předurčuje celý život člověka. Člověk se během celého života nemůže přesunout do jiné kasty, avšak celé skupiny mohou měnit své postavení v kastovní hierarchii. Kastovní systém díky tomu není zcela statický. S modernizací indické společnosti se kastovní systém začíná postupně narušovat, avšak stále přetrvává zejména v méně rozvinutých oblastech.

S pojmem „kasty" se můžeme setkat i v jiných souvislostech. Používá se pro popis přísně

oddělených etnických skupin, které usilují o dodržení „rasové čistoty". Např. rozdělení společnosti v Jihoafrické republice v době apartheidu. (Apartheid byl politický režim, který velmi striktně odděloval bělochy a černochy. Zákony např. zakazovaly vzájemné sňatky i sexuální styk. Politika apartheidu byla oficiálně zrušena až v roce 1990.)

Stavy

Stavovský systém je charakteristický pro feudální (středověkou) Evropu. Stavy však existovaly i v řadě dalších tradičních civilizací. Hlavním kritériem pro uspořádání společnosti je v tomto systému příslušnost k rodu a z toho vyplývající postavení. Stav byl skupinou sobě rovných jedinců, kteří měli stejná privilegia, vyznačovali se stejným životním stylem a přibližně stejnou výší majetku. Jednotlivé stavy, jakožto různé vrstvy společnosti, měly k sobě navzájem různá práva a povinnosti, částečně zakotvené v zákonech.

Středověká evropská společnost se dělila na tři stavy: šlechtu, duchovní (kněží) a tzv. třetí stav, který zahrnoval všechny ostatní skupiny od měšťanů přes obchodníky a řemeslníky až po nevolníky. Na rozdíl od kast nebyly hranice mezi stavy neprostupné. Přechod do vyššího stavu byl možný prostřednictvím sňatku, povýšením za zásluhy, nebo díky majetku (kupování šlechtických titulů).

S nástupem novověku se začaly prohlubovat majetkové rozdíly a někteří příslušníci třetího stavu (např. obchodníci a bankéři) výrazně zbohatli a získali nemalou prestiž. Bohatství navíc přestalo být vázáno na vlastnictví zemědělské půdy. Tyto změny vedly ke změně společenské hierarchie a tedy i ke změně stratifikačního systému.

Zbytky stavovského systému bychom mohli ještě dnes najít ve Velké Británii.

Třídy

Třídou rozumíme skupinu lidí, kteří mají obdobné ekonomické prostředky, což také značně ovlivňuje jejich způsob života. Na rozdíl od předchozích systémů nejsou třídy vymezeny ani náboženskými pravidly, ani zákonem. Příslušnost k určité třídě není jednoznačně dána při narození, ale je do jisté míry získávána během života. Mnohem častěji se zde také vyskytuje pohyb po společenském žebříčku, a to jak směrem nahoru, tak dolů.

Třídy v Evropě nahradily stavovský systém. Vznik tříd souvisel s výraznými společenskými změnami, k nimž došlo v 19. století. Rozhodující vliv měl rozvoj průmyslu (industrializace) a rozvoj měst (urbanizace). V západní společnosti rozlišujeme tři hlavní třídy: Vyšší třídu (zaměstnavatelé, bankéři, průmyslníci, vysocí manažeři – tj. bohatí lidé, kteří vlastní nebo ovládají výrobní prostředky), střední třídu (úředníci a odborníci) a dělnickou třídu (manuálně pracující). V některých průmyslových zemích se i v současnosti významně uplatňuje ještě čtvrtá třída – zemědělci.

Mezi nejvlivnější teoretiky sociální stratifikace patří Karel Marx (1818–1883) a Max Weber (1864–1920). Jejich myšlenky se v sociologii dodnes široce uplatňují, i když většinou v upravené podobě.

Teorie Karla Marxe

Karel Marx se zabýval analýzou tříd ve společnosti. Podle jeho teorie je pro příslušnost k určité třídě rozhodující vztah k tzv. výrobním prostředkům, tj. zdrojům obživy. Před vznikem průmyslu byly hlavními výrobními prostředky především zemědělská půda, hospodářská zvířata a nástroje používané v zemědělství. Dvě hlavní třídy proto představovali vlastníci

zemědělské půdy na jedné straně (statkáři, šlechta nebo otrokáři) a ti, kdo pracují na cizí půdě (svobodní zemědělci, nevolníci nebo otroci) na straně druhé. S nástupem průmyslu se hlavními zdroji obživy stávají továrny, kanceláře, stroje a kapitál (peníze) potřebný k jejich zakoupení. Hlavními třídami tak jsou průmyslníci neboli kapitalisté jako vlastníci výrobních prostředků na jedné straně, a dělníci, kteří jim prodávají svoji pracovní sílu, na straně druhé. Dělníky Marx označoval slovem proletariát.

Marx byl typickým představitelem teorie konfliktu. Vztah mezi třídami je podle něj založen na vykořisťování. Marx si všímal zvětšujícího se rozsahu sociálních nerovností v průmyslové společnosti. Zatímco majetné třídy v jeho době neustále bohatly, dělníci z toho měli jen zanedbatelný prospěch. Jejich práce byla v důsledku počínající mechanizace často velmi fyzicky náročná, monotónní a ubíjející. Dělníci přitom zůstávali stále stejně chudí a neměli prakticky žádný podíl na zisku, který pomáhali vytvářet.

Teorie Maxe Webera

Weber navazuje na Marxovu analýzu, v řadě bodů ji však doplňuje a rozvíjí. Při formování tříd se podle Webera uplatňují nejenom objektivně dané ekonomické podmínky (vlastnictví výrobních prostředků), ale i řada dalších ekonomických faktorů, které nesouvisí s majetkem. Patří sem např. znalosti, dovednosti, osvědčení a kvalifikace. Weber navíc rozšířil systém sociální stratifikace o další hlediska. Kromě již zmíněných ekonomických faktorů se uplatňuje také prestiž a přístup k moci. Weber tak nabízí komplexnější pohled na uspořádání společnosti.

Třídní rozdíly v dnešní společnosti

Společnost v tzv. vyspělých zemích se od dob Karla Marxe velmi změnila. Třídní rozdíly se do jisté míry zmenšily, zejména díky daním a sociálním dávkám. Lepší přístup ke vzdělání navíc umožňuje talentovaným lidem dosáhnout lepšího postavení ve společnosti. Někteří autoři se proto domnívají, že třídy v současné (západní) společnosti ztratily svůj význam. Takový pohled však není zcela přesný. Sociální nerovnost existuje i dnes, mění se pouze situace různých společenských skupin a do jisté míry i jejich postavení na společenském žebříčku. Třídní rozdíly tedy existují stále a ovlivňují prakticky všechny sféry našeho života.

V souvislosti se současnou společností v tzv. se nejčastěji hovoří o následujících třídách:[8]

- **Vyšší třída**: Vyšší třídu tvoří poměrně malý počet lidí vlastnících značný majetek. S tím souvisí také vysoká prestiž a přístup k moci. Dříve se vyšší třída skládala zejména z velkostatkářů, finančníků a průmyslníků. Dnes do ní patří také ředitelé podniků, špičkoví odborníci. Zatímco dříve byla příslušnost k vyšší třídě závislá zejména na vlastnictví majetku (nemovitostí, půdy, akcií atp.), dnes už to není tak jednoznačné. Např. špičkoví manažeři podnik nevlastní, dostávají však velmi vysoký plat, mají velký vliv při rozhodování, a navíc mohou získat velký počet akcií podniku, ve kterém pracují.
- **Střední třída:** Střední třídu tvoří tři hlavní podskupiny: drobní podnikatelé (tzv. *stará střední třída*), odborníci a pracovníci v řídících funkcích (tzv. *vyšší střední třída*) a tzv. *nižší střední třída*, do které patří nižší úředníci, učitelé, zdravotní sestry a další nedělnické profese. I když se pracovní podmínky a platy těchto lidí často moc neliší od manuálních pracovníků, jejich postavení ve společnosti je odlišné.
- **Dělnická třída:** Dělnická třída zahrnuje manuální pracovníky. Také tato třída je uvnitř členěna do dvou podskupin. K tzv. *vyšší dělnické třídě* patří kvalifikovaní dělníci, kteří mají lepší platové i pracovní podmínky. Tzv. *nižší dělnickou třídu* pak tvoří pracovníci méně

kvalifikovaní s horšími platy i pracovními podmínkami. Jejich místa jsou méně jistá, proto je tato skupina více ohrožena nezaměstnaností.

- **„Underclass“:**[9] Tímto pojmem bývají v třídní struktuře označováni lidé, kteří se nacházejí mimo pracovní trh, jsou chudí a svým chováním se odlišují od zbytku společnosti. Pojem „underclass“ začali používat američtí novináři koncem sedmdesátých let 20. století pro označení lidí žijících v chudinských čtvrtích velkých amerických měst. Do této skupiny patřili lidé dlouhodobě nezaměstnaní, drogově závislí, svobodné matky, pachatelé trestných činů, mladí příslušníci některých etnických skupin. Společným znakem všech těchto skupin byla zejména jejich sociální odcizenost, nepřizpůsobivost a nesnášenlivost k okolí. Pojem „underclass“ tedy označuje sociální postavení spojené s určitým typem chování, které je v rozporu s pravidly a normami většinové společnosti. Vymezovat tento pojem pouze jako chudobou by bylo nepřesné. Chudoba je často jeho průvodním jevem, nikoliv však určujícím znakem. S pojmem „underclass“ se můžeme setkat i v jiných významech. Např. Anthony Giddens ho používá pro znevýhodněné etnické menšiny, které mají výrazně horší pracovní podmínky i životní úroveň než většinová populace.[10]

Problémy spojené s třídní strukturou[11]

Třídní struktura vychází do značné míry z postavení lidí na trhu práce. V tom zároveň spočívá její největší úskalí – nebere totiž zřetel na další faktory, kterými jsou např. pohlaví, věk, etnicita, rasa nebo náboženské vyznání. Zůstává otevřená otázka, do kterých sociálních tříd by měli patřit lidé bez zaměstnání, jako jsou děti, studující, ženy v domácnosti, ženy a muži na rodičovské dovolené, nezaměstnaní nebo důchodci. Existují tři možnosti:

- Lidé, kteří nepracují, nejsou součástí třídní struktury. Třídní nerovnosti se týkají výhradně nerovností spojených s trhem práce.
- Lidé, kteří nepracují, jsou součástí sociálních tříd. Jejich třídní postavení je odvoditelné buď od jejich předchozího postavení na trhu práce, nebo od postavení partnera či rodičů.
- Lidé, kteří nepracují, jsou součástí třídní struktury a jejich postavení musí být v této struktuře zahrnuto (nelze je odvozovat z minulosti ani od někoho jiného).

V teoretické rovině se okolo těchto otázek stále vedou diskuse. Různí autoři přitom zastávají různé názory. Jednoznačná odpověď neexistuje, mnoho otázek zůstává stále otevřených. Podívejme se nyní blíže na některé problémy spojené s třídní analýzou:

- **Postavení žen v třídní analýze:** Třídní analýza dlouho nebrala ženy v úvahu. Buď proto, že se při zkoumání automaticky zaměřovala pouze na muže, nebo proto, že zkoumala rodinu jako celek a její postavení odvozovala od postavení muže. Ženy proto v těchto analýzách vůbec nefigurovaly. Takové pojetí je však z dnešního hlediska neudržitelné. Ženy představují více než polovinu populace, stále více se podílejí na trhu práce a rodina již zdaleka není jediným typem partnerského soužití. Proto je potřeba hledat takové analytické modely, které postavení žen zohledňují. V případě, kdy je jednotkou zkoumání rodina, může být její třídní postavení odvozeno buď podle postavení obou partnerů, nebo podle dominantního postavení jednoho partnera, bez ohledu na to, zda je jím muž či žena. V případě, kdy je jednotkou zkoumání jedinec, nelze analýzu zaměřovat výhradně na muže.
- **Rasa a etnicita:** Ve společnostech tzv. vyspělých zemí představují tyto znaky významná stratifikační kritéria. V některých společnostech může být rasa mnohem důležitější pro postavení člověka ve společnosti než sociální třída. Namísto třídního konfliktu zde převažuje konflikt rasový. To ovšem neznamená, že třídní rozdíly nehrají žádnou roli. To

ovšem vyvolává dvě hlavní otázky: Které z kritérií (rasové nebo třídní) má pro stratifikaci větší význam a jak jsou třídní a rasové nerovnosti provázány? Ani na tyto otázky zatím neexistuje jednoznačná odpověď. Vždy záleží na úhlu pohledu. Je však zřejmé, že hledisko rasy a etnicity nelze při úvahách o sociální nerovnosti ignorovat.

- **Postavení lidí, kteří nejsou součástí trhu práce:** Tuto otázku do jisté míry řeší zavedení pojmu „underclass" a začlenění této kategorie do třídních struktur. Ani v tomto případě však zatím nejde o jednoznačné řešení. O kategorii „underclass" se stále vedou spory jak z hlediska jejího přesného vymezení, tak z hlediska jejího zařazení do třídní struktury.

Zmíněné problémy naznačují, že vysvětlování sociální nerovnosti pouze na základě tříd není dostačující. Někteří teoretikové jdou ve svých úvahách až tak daleko, že existenci tříd v současné společnosti popírají. Tím ovšem nepopírají existenci nerovnosti ve společnosti. Pouze se domnívají, že nerovnost v dnešní společnosti má jiné příčiny a jinou povahu, než jak je popisuje teorie tříd.

Sociální mobilita

Pojem sociální mobilita označuje pohyb jedince nebo skupiny v systému sociální struktury. Příčinou tohoto pohybu může být např. historický vývoj celé společnosti nebo individuální vlastnosti a schopnosti jednotlivců. Sociální mobilita může být buď vertikální, nebo horizontální.[12]

- **Vertikální mobilita:** Představuje pohyb nahoru či dolů po socioekonomickém žebříčku. Podle směru tohoto pohybu rozlišujeme mobilitu vzestupnou a sestupnou. Vzestupná mobilita je spojena se zvyšováním příjmu, vlastnictví nebo společenské prestiže. Typickým příkladem je úspěšné budování kariéry. Sestupná mobilita představuje pohyb opačným směrem, např. při ztrátě zaměstnání.
- **Horizontální (nebo též laterální) mobilita:** Znamená pohyb, při němž se úroveň sociálního postavení nemění. Příkladem může být migrace (stěhování).

Horizontální a vertikální mobilita se často vzájemně kombinují (např. stěhování za lepší prací).

Sociální mobilitu můžeme sledovat buď z hlediska jednotlivce v rámci jedné generace, nebo můžeme srovnávat posuny, k nimž došlo mezi příslušníky různých generací (prarodiče – rodiče – děti). V prvním případě mluvíme o mobilitě **intragenerční** (uvnitř generace), ve druhém pak o mobilitě **intergenerační** (mezi generacemi).

Podle míry vertikální mobility rozlišujeme dva typy společnosti:[13]

- Otevřená společnost: Společnost s vysokou mírou vertikální mobility. Nabízí šance pro společenský vzestup nadaným jedincům, zaručuje individuální svobodu a podporuje snahu a kreativitu.
- Uzavřená společnost: Společnost s omezenou vertikální mobilitou. Člověk v této společnosti má jen minimální (nebo dokonce žádné) příležitosti ke změně svého společenského postavení.

Jako příklad otevřené společnosti bývají často uváděny moderní demokratické země. Mnozí lidé jsou přesvědčeni, že každý člověk může dosáhnout vrcholu, pokud tvrdě a vytrvale pracuje. Ve skutečnosti to není tak jednoduché. Jednak proto, že počet míst na vrcholu socioekonomického žebříčku je značně omezený. Navíc lidé, kteří tato místa zastávají, mají

mnoho možností, jak si své výhody udržet a přenést je na své potomky. Bohatí lidé svým dětem snáze zajistí nejlepší možné vzdělání, které jim pomůže získat dobře placená místa. Dokáží si také zařídit, aby jejich děti zdědily velkou část jejich majetku. Výzkumy a studie potvrzují, že většina lidí, kteří získali vysoké postavení ve společnosti, začínala z výhodné startovací pozice.[14]

Důkladná analýza sociální mobility vypovídá o existenci bariér ve společnosti a o míře nerovnosti v distribuci příležitostí.

Chudoba

Jedním z nejvýraznějších projevů sociální nerovnosti je chudoba. Chudoba bývá nejčastěji chápána jako opak bohatství, nebo zjednodušeně jako stav materiální nouze. Ve skutečnosti však existuje mnoho různých pojetí a definic chudoby. V následující části si postupně vysvětlíme ty nejdůležitější.

Absolutní a relativní chudoba

- Absolutní chudoba se určuje podle nějakého stanoveného standardu minimálního příjmu či minimální spotřeby nutné k fyzickému a sociálnímu přežití. Nejčastěji používaným „měřítkem" absolutní chudoby je životní minimum. Takové měřítko poprvé zavedl Charles Booth koncem 19. století ve Velké Británii. Předpokládal, že základní potřeby k zajištění uspokojivých fyzických podmínek (tj. dostatek jídla a vhodné přístřeší), jsou shodné pro lidi podobného věku a fyzických dispozic, ať žijí v jakékoliv zemi. Tato představa se uplatňuje při analýzách chudoby dodnes.
- Relativní chudoba se určuje podle přiměřenosti uspokojování potřeb ve vztahu k nějakému standardu charakteristickému pro většinovou populaci. Tj. nakolik si člověk může dovolit to, co je běžné pro většinu jeho spoluobčanů. Relativní chudoba tedy závisí na ekonomickém standardu konkrétní společnosti. Např. ve společnosti, kde je běžné vlastnit byt nebo dům, jedno osobní auto pro každého (dospělého) člena domácnosti a rekreační chatu či chalupu, bude za chudého považován každý, kdo bydlí pouze v pronajatém bytě a nemá auto či chatu. Naopak ve společnosti, kde je běžný standard bydlení v jednoduchém přístřešku a vlastnictví auta je považováno za luxus, bude stejný člověk považován za celkem dobře situovaného. Relativní chudoba může být určována také pro každou společenskou vrstvu.

Objektivní a subjektivní chudoba

- Objektivní chudoba je stanovována ve vztahu k nějakému životnímu základu.
- Subjektivní chudoba je vyjádřením osobního pocitu chudoby. Subjektivně chudý se může cítit např. podnikatel, který si nemůže dovolit stejně drahé auto jako jeho společník. (Pozor na rozdíl mezi subjektivní a relativní chudobou. Subjektivní vychází skutečně pouze z osobních pocitů, zatímco relativní je určována objektivně).

Přímé a nepřímé vymezení chudoby

- Přímé vymezení chudobu posuzuje podle nedostatku vlastnictví nebo nedostatku spotřeby. (Tedy podle toho, co člověk má a jakých placených služeb využívá.)
- Nepřímé vymezení chudoby se posuzuje podle příjmů, které spotřebu omezují. (Tedy podle

toho, co si člověk na základě svých příjmů může nebo nemůže dovolit, bez ohledu na to, zda si to skutečně kupuje, nebo si peníze ukládá v bance.)

Expertní a konsensuální vymezení chudoby

- Expertní vymezení chudoby závisí na posouzení expertů.
- Konsensuální vymezení je dáno na základě veřejné shody buď „přirozeně" sdílené, nebo dosažené vyjednáváním.

Jednotlivé kategorie vymezení chudoby se mohou navzájem prolínat a kombinovat. Např. subjektivně lze posuzovat přímou či nepřímou chudobu, objektivní chudobu lze určit jak expertně tak konsensuálně atp.

Diskuse o tom, jak má být chudoba vymezena, se vedou jak v teoretické rovině, tak v praktické sociální politice. Zde se budou promítat například do sporů o výši životního minima a od ní odvozená pravidla pro poskytování nejrůznějších sociálních dávek.

Zastánci absolutního vymezení chudoby obvykle stanovují minimální životní úroveň nezbytnou k holému přežití. Někteří autoři však při vymezení absolutní hranice chudoby zohledňují i další roviny, např. úroveň potřebnou pro přiměřené zapojení do aktivit společenství a zachování lidské důstojnosti. Absolutní vymezení chudoby v tomto pojetí v sobě nese prvky relativismu, protože se bude lišit přinejmenším v různých dobách a různých společnostech.

Zastánci relativního pojetí chudoby obracejí pozornost k problému chudoby v bohatých společnostech. Základní potřeby jsou zde většinou uspokojovány a jen výjimečně se zde setkáme s extrémní bídou spojenou s hladověním a úmrtím. Část lidí si však nemůže dovolit standard, který je v této společnosti obvyklý, a proto mohou být považováni za chudé. Relativní vymezení chudoby lze dokonce uplatnit na všechny společenské vrstvy, tedy i na ty výše postavené. Jestliže někteří příslušníci určité společenské vrstvy mají méně než její ostatní příslušníci, mohou být považováni za chudé, s řadou nevýhod, které to pro ně přináší.

Tyto poněkud absurdní představy nám ukazují, že vymezení chudoby není zdaleka tak jednoduché, jak by se mohlo na první pohled zdát.

Sociální definice chudoby (konsensuální přístup)[15]

Chudoba je něco, co vychází ze vztahu mezi lidmi. Je proto sociálním vztahem. Chudoba v tomto pojetí je vymezena nedostatkem toho, co převládající absolutní standardy (možnost fyzické existence) či relativní kulturní standardy (možnost zachování lidské důstojnosti) vymezují jako skutečné nezbytnosti. Nezbytností se přitom stává pouze to, co je za ni společností považováno. Tato definice chudoby proto vychází jak z mínění společnosti jako celku, tak jejích jednotlivých aktérů (včetně státu) a předpokládá širokou shodu (konsensus) na tom, co jsou životní nezbytnosti.

Otázkou však zůstává, zda může být takové shody opravdu dosaženo ve skutečném životě.

Jak se měří chudoba

Způsob měření chudoby vždy závisí na tom, jak je chudoba chápána. Proto se setkáváme s řadou odlišných způsobů jejího měření.

Měření absolutní chudoby

- 1 $ denně je celosvětově používaným měřítkem absolutní chudoby. Tuto hranici chudoby stanovila v roce 1990 Světová banka. Lidé, jejichž příjmy jsou nižší než jeden dolar denně, jsou na celém světě považováni za extrémně chudé. Na celém světě jich žije okolo 1,2 miliardy.
- 2 $ denně je variantou předchozího měřítka. Tuto hranici stanovila taktéž Světová banka.
- 14,40 $ denně je měřítkem chudoby používaným pro tzv. rozvinuté (průmyslové) země. Tato hranice zohledňuje rozdíl v životním standardu mezi rozvinutými zeměmi a rozvojovými zeměmi.
- Existuje řada dalších alternativ pro stanovení hranice chudoby na podobném principu. Některé země (např. USA) používají vlastní hodnoty. Existují také varianty vyčíslené pro rodinu s určitým počtem členů.

Měření subjektivní chudoby[16]

- Otázka na minimální příjem: Subjektivní chudoba může být měřena pomocí jednoduché otázky na výši minimálního příjmu potřebného pro zajištění životních potřeb. Srovnáním odpovědi na tuto otázku se skutečným příjmem člověka se zjišťuje míra subjektivní chudoby.
- Další možností je měření subjektivní chudoby na škále, např. pomocí otázky, nakolik současný příjem dovoluje člověku vyjít, zda (a) s velkými obtížemi, (b) s obtížemi, (c) s mírnými obtížemi, (d) celkem bez potíží, (e) snadno, (f) velmi snadno.

Všechny uvedené způsoby měření jsou postaveny především na výši příjmu. Chudobu je však třeba chápat jako pojem, který v sobě zahrnuje více rovin, nejde o pouhý nedostačující příjem, ale také o špatný zdravotní stav, negramotnost (nedostatečné vzdělání), nedostupnost základních služeb atp., proto byly vyvinuty i jiné způsoby měření chudoby. Dva z nich používá Organizace spojených národů (OSN) pro srovnání úrovně chudoby a úrovně rozvoje v jednotlivých zemích. Jsou to index lidského rozvoje a index chudoby. Podrobnosti viz rejstřík pojmů.

Ideologické rozdíly v pohledu na chudobu[17]

V názorech na chudobu se projevují rozdíly mezi zastánci liberalismu a představiteli levice. Hlavní rozpor spočívá v odlišném postoji k přerozdělování příjmů a vlastnictví. Výsledkem pak jsou různá pojetí sociálního státu, a zejména jeho úlohy při řešení problému chudoby. Liberálové pokládají jakékoliv přerozdělování za nespravedlivé, protože schopní a pracovití lidé jsou tak trestáni za to, že vydělávají více. Představitelé levicových směrů naopak vyžadují rozsáhlé zásahy státu, které by odstranily nevýhody chudých. Vycházejí přitom z předpokladu, že každý se někdy dostane do situace, kdy potřebuje pomoc od společnosti.

Tento rozpor je jednak otázkou rozdílných hodnot (co je spravedlivé a nespravedlivé, co je morální a nemorální), některé argumenty však lze podložit fakty. Např. Zvýší růst minimální mzdy životní úroveň nekvalifikovaných dělníků nebo bude jen důvodem ke snižování počtu pracovních míst, a tedy přispěje k růstu nezaměstnanosti?

V mnoha diskusích o problému chudoby však bohužel nejde o jeho vyřešení, ale spíše o zastávání určité politické pozice.

Sociální vyloučení

Jako sociální vyloučení označujeme proces, v jehož rámci je jedinci, skupině jedinců či komunitě výrazně znesnadňován, či zcela zamezován přístup ke zdrojům, pozicím a příležitostem, které umožňují zapojení do společenských, ekonomických a politických aktivit většinové společnosti.[18]

Sociálním vyloučením jsou nejvíce ohroženy tyto skupiny lidí:

- Lidé s nízkým vzděláním.
- Dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní.
- Lidé se zdravotním postižením.
- Lidé trpící nějakým druhem závislosti.
- Osaměle žijící důchodci.
- Imigranti (přistěhovalci).
- Příslušníci různých menšin (etnických, náboženských, odlišně sexuálně orientovaných atp.).
- Lidé, kteří se ocitli v obtížné životní situaci, z níž si nedokáží pomoci.

Při kombinaci více faktorů riziko sociálního vyloučení stoupá. Je však nutné zdůraznit, že jde „pouze" o skupiny ohrožené. Zdaleka ne všichni příslušníci těchto skupin patří mezi sociálně vyloučené. Někteří mohou být začleněni v běžné společnosti.

Sociální vyloučení z hlediska sociologie[19]

Sociální vyloučení je jev, který se vyskytoval a vyskytuje prakticky ve všech společnostech. Jeho reflexe se promítá do nejrůznějších sociologických teorií a směrů, i když ne všichni autoři používají termín „sociální vyloučení". Dnes se o sociálním vyloučení hovoří nejčastěji v souvislosti s chudobou. Pojem sociální vyloučení se snaží zachytit charakteristické rysy rostoucí chudoby v 80. letech 20. století. Jsou to zejména:

- Přetrvávání chudoby v čase.
- Prostorová koncentrace.
- Rozpor s normami většinové společnosti.
- Závislost na sociálním státu.
- Rozpad tradičních sociálních institucí, jako např. rodina.

Takové pojetí sociálního vyloučení odráží přesun zájmu od rozdělení bohatství ve společnosti k problému následného oslabení pout, která společnost spojují.[20]

Podstatou sociálního vyloučení je skutečnost, že sociálně vyloučení jednotlivci i celé skupiny se nepodílejí stejnou měrou jako ostatní na zdrojích společnosti (hmotných i nehmotných). To pak vede k jejich chudobě a sociální či kulturní izolaci. Je to proces vydělování jednotlivců i celých skupin ze společenství ostatních lidí. Tím jsou tito jednotlivci i skupiny zbavovány práv i povinností, souvisejících s příslušností k nějakému společenství.

Pojem sociální vyloučení v sobě zahrnuje řadu rovin:

- Ekonomické vyloučení je příčinou chudoby. Znamená nemožnost dosáhnout běžného životního standardu a životních šancí obvyklých ve společnosti. Souvisí zejména s nevýhodným postavením na trhu práce a nezaměstnaností. Někdy se v této souvislosti užívá také pojem vyloučení z trhu práce.[21]

- Společenské vyloučení (v úzkém slova smyslu) brání dosažení určitých postavení a neumožňuje zapojovat se do společenských institucí.
- Politické vyloučení je upřením občanských, politických i základních lidských práv. Neumožňuje ovlivňovat dění ve společnosti ani vlastní osud.
- Kulturní vyloučení zamezuje sdílení kulturního kapitálu společnosti i jejích hodnot. Omezuje vzdělanost i sdílení kulturních hodnot.
- Vyloučení z bezpečí znamená vyšší riziko životních nehod, vyšší zdravotní riziko a v poslední době také rizika spojená se zhoršujícím se životním prostředím.[22]
- Vyloučení z mobility jak v prostoru (nemožnost přestěhovat se jinam), tak v hierarchii sociálních pozic (nemožnost zlepšit své postavení ve společnosti).
- Symbolické vyloučení je spojeno se stigmatizací jednotlivců či skupin, tj. jejich označováním za méněcenné či špatné. Velkou roli v tom dnes hrají sdělovací prostředky, které vytvářejí zkreslený obraz o určitých skupinách tím, že jednostranně zdůrazňují negativní jevy spojené s těmito skupinami (špína, násilí, kriminalita, hrozba pro okolí atp.).

Tyto roviny se často navzájem prolínají a ovlivňují. Jedna z oblastí může převažovat nad ostatními, které jsou jejím důsledkem. Např. prostorové vyloučení znamená špatnou dostupnost kvalitního vzdělávání a nedostatek pracovních příležitostí, což vede k chudobě. Nebo naopak: ekonomické vyloučení a s ním spojená chudoba prohlubuje ostatní oblasti sociálního vyloučení. Konkrétní podoba procesu sociálního vyloučení se liší u různých skupin sociálně vyloučených. Závisí také na vnějších vlivech, historických souvislostech atp.

V českém prostředí se v souvislosti se sociálním vyloučením nejčastěji hovoří o sociálním vyloučení Romů. Konkrétní projevy sociálního vyloučení u této skupiny, rozbor jeho příčin a důsledků včetně příkladů z praxe jsou podrobně popsány např. ve sborníku *„Romové" v osidlech sociálního vyloučení*[23]. Nicméně úvahy o sociálním vyloučení nelze omezovat pouze na jednu skupinu, protože tato problematika je mnohem širší a zdaleka se netýká jen chudých Romů.[24]

Sociální vyloučení a chudoba

Sociální vyloučení bývá někdy nepřesně zaměňováno s chudobou nebo s její extrémní podobou. Ve skutečnosti však jde o dva odlišné pojmy. Jednoduše lze říci, že ne všichni chudí musí být nutně sociálně vyloučení, a naopak, ne všichni sociálně vyloučení musí být zároveň chudí. Můžeme se setkat např. s tzv. dobrovolnou chudobou, kdy lidé z vlastního přesvědčení výrazně omezují svůj materiální blahobyt.[25] Naopak i majetní lidé se mohou stát sociálně vyloučenými, např. v důsledku pobytu ve vězení. V souvislosti s bohatými se také často diskutuje o lidech s vysokým společenským postavením (tzv. privilegované elity), kteří se stahují do uzavřených kolonií, kde žijí odděleně od zbytku společnosti a mimo dosah veřejných institucí. (Žijí mimo systémy veřejného školství, zdravotnictví atp. Do jisté míry tak vytvářejí vlastní svět pouze pro sebe.) Anthony Giddens hovoří v této souvislosti o „revoltě elit",[26] Petr Mareš pro tento jev používá pojem „sociální odloučení" a zdůrazňuje, že jeho důsledky pro společnost mohou být stejně závažné jako v případě vyloučení chudých.[27]

O vztahu mezi sociálním vyloučením a chudobou se na teoretické rovině vede řada úvah a diskusí. V nich můžeme sledovat pět změn, které souvisejí s přechodem od pojmu chudoby k pojmu sociálního vyloučení:[28]

- Přenos důrazu od finančního nedostatku k multidimenzionálnímu pojetí (identifikace různých nevýhod plynoucích z chudoby a jejich vzájemných vztahů).

- Přechod od statické k dynamické analýze procesů, jimiž se lidé stávají chudými nebo jsou v chudobě udržováni.
- Rozšíření původně úzkého změření na zdroje jednotlivce či domácnosti také na zdroje místních komunit (např. nedostatek a špatná kvalita škol, nedostupnost lékařské péče nebo nedostatečná veřejná doprava).
- Posun od soustředění se na chudobu jako na problém distribuce zdrojů (tedy jejich nedostatku u chudých) k otázkám neadekvátní sociální participace, nedostatečné integrace a bezmocnosti sociálně vyloučených.
- Soustředění se na hluboké rozdíly mezi chudými a ostatními namísto pojetí kontinuálního charakteru nerovností. (Pro sociální vyloučení je charakteristická silná roztržka se zbytkem společnosti.)

Pojem sociálního vyloučení je tedy oproti pojmu chudoby komplexnější, má dynamický charakter a zahrnuje v sobě i jevy chudobou vyvolané.

Extrémní formy vyloučení: bezdomovectví a gheta

Jako bezdomovce označujeme lidi, kteří nemají trvalé bydliště (ve smyslu střechy nad hlavou a útočiště). Útočiště nacházejí buď v dočasných charitativních útulcích, nebo přespávají přímo na ulicích, v parcích, na nádražích nebo v opuštěných budovách. Je zajímavé, že ještě před několika desítkami let, kdy byl pojem domov spojován výhradně s rodinným prostředím, byli v anglicky mluvících zemích pojmem „homeless" (bezdomovci) označováni lidé, kteří bydleli v levných ubytovnách či svobodárnách, žili sami a málo se stýkali se svou rodinou.[29] Od sedmdesátých let 20. století však zejména ve velkých městech rychle přibývá lidí bez domova v dnešním slova smyslu. Výzkumy ukazují, že většinu bezdomovců tvoří lidé, kteří se do této situace dostali v důsledku nějaké osobní katastrofy, respektive několika takových katastrof najednou[30] (např. rozvod a ztráta zaměstnání nebo dlouhodobé onemocnění, konflikty s rodinou). Další (menší) část bezdomovců pak tvoří lidé propuštění z různých ústavních zařízení, kterým se nepodařilo sehnat bydlení, dále pak lidé závislí na drogách nebo alkoholu, kteří ztratili bydlení v důsledku své závislosti. Jen nepatrná část představuje ty, kteří se pro život bez domova rozhodli z vlastní vůle, aby se zbavili všech omezení.

Druhou extrémní formou sociálního vyloučení je vznik tzv. ghet. Proces tzv. prostorové segregace chudých (tj. soustřeďování nejchudších lidí v určitém místě, odděleně od ostatní společnosti) je součástí tzv. urbanizace (tj. procesu rozvoje měst).[31] Už v raném novověku docházelo ve městech k sestěhování nově příchozí chudiny do určitých čtvrtí. Bohatí lidé naopak utíkali před kriminalitou, epidemiemi a rebeliemi do oddělených prostor. Tento proces pokračuje dodnes a rozdíly mezi chudými a bohatými se neustále prohlubují. To s sebou nese řadu dalších negativních důsledků. Pokud žijí bohatí i chudí společně, chudí jsou pod neustálou sociální kontrolou a zůstávají v kontaktu se svými vzory, což posiluje jejich sounáležitost s celou společností. V případě prostorového oddělování chudých a bohatých je tato sounáležitost oslabována. S odchodem střední třídy z některých oblastí zde navíc ubývá pracovních příležitostí a sociální vybavenosti (obchody, školy, služby, kulturní zařízení atp.). Izolace nejchudších skupin se následkem toho ještě více prohlubuje, jejich životní podmínky se neustále zhoršují a v důsledku toho dochází k nárůstu kriminality, rozpadu rodin a dalším nežádoucím jevům.

Při vzniku míst, kde se soustřeďují nejchudší obyvatelé, se uplatňují tři faktory:

- Vlastní rozhodnutí chudých lidí (vyhledávání míst s nízkým nájemným, stěhování se k rodině atp.).

- Odchod bohatších lidí do lepších míst.
- Sociální politika státu nebo komunální politika obce.

Mezi posledně jmenovaná opatření patří např. v mnoha obcích populární sestěhovávání neplatičů do tzv. holobytů. Takový postup se však často míjí účinkem. Pokud jsou sociálně vyloučení shromážděni v jednom místě, vzniká společenství, v němž zcela chybí příklady úspěšných životních strategií čelících sociálnímu vyloučení. Výsledkem pak je jenom další prohlubování problémů a v extrémních případech vznik tzv. ghet. Mezi hlavní charakteristiky takových ghet patří zejména:[32]

- Velmi nízká sociální organizace.
- Životní strategie zaměřené na přítomnost.
- Neexistující vlastnictví.
- Nedůvěra k okolnímu světu a institucím většinové společnosti (úřady atp.).
- Tendence k sociální patologii (společensky nežádoucím jevům), obzvláště ke kriminalitě.
- Uzavřený ekonomický systém charakteristický zastavováním osobních věcí a půjčováním na vysoké úroky.

Je zajímavé, že hranice ghet v mnoha případech nevymezuje většinová společnost, ale právě sami jejich obyvatelé, kteří tím označují své „vlastnictví" určitého území. Takové hranice mohou mít různou podobu, např. osobité oblečení jejich obyvatel, rituály, rozbíjení láhví a okenních skel, porušování předpisů, napadání cizinců.[33]

Kultura chudoby

V padesátých letech 20. století formuloval Oscar Lewis v té době převratnou teorii o tzv. kultuře chudoby. Tvrdil, že lidé, kteří se museli vyrovnat s podmínkami extrémní bídy si vytvořili vlastní systém chování a hodnot, který jim pomáhá v daných podmínkách přežít. Z hlediska většinové společnosti je však takové chování nepřijatelné. Děti, které se narodí v takových podmínkách, si tento systém chování a hodnot osvojují již od samého začátku. Kultura chudoby se tak neustále obnovuje.[34]

Jedná se o teorii spornou a opakovaně kritizovanou. Jeden směr kritiky vychází v výzkumů, které ukazují, že i lidé, kteří by podle Lewisovy teorie měli žít v kultuře chudoby, vyznávají ve skutečnosti hodnoty střední třídy. Nemají však materiální podmínky k tomu, aby je mohli naplnit. Tyto výzkumy zpochybňují představu o vytváření svébytného systému hodnot.

Další směr kritiky kultury chudoby poukazuje na skutečnost, že podle tohoto pojetí mohou za přetrvávající chudobu sami chudí lidé, protože se v těchto podmínkách naučili žít. Tím, že ve své situaci rodí děti, způsobují reprodukci (obnovování) chudoby. Takový přístup k problematice chudoby dělá z obětí viníky a tím také podporuje odsouvání chudých na okraj společnosti.

Různé pohledy na sociální vyloučení

Podle představitelů myšlenkové levice je příčinou sociálního vyloučení nedostatek příležitostí, tedy vnější okolnosti. Jeho odstranění by tedy předpokládalo změnu podmínek ve společnosti. Naproti tomu představitelé myšlenkové pravice se domnívají, že příčinou sociálního vyloučení je neschopnost, nedostatek píle a iniciativy jednotlivců, kteří tak nedokáží využít příležitosti, které ve společnosti existují. (Příkladem tohoto přístupu je výše uvedená teorie

kultury chudoby.) Odstranění sociálního vyloučení by proto předpokládalo změnu myšlení a postojů jednotlivců – samotných sociálně vyloučených. Diskuse mezi těmito dvěma směry není vedena pouze v teoretické rovině, ale promítá se i do praxe v podobě různých opatření v rámci sociální politiky státu nebo obcí.

Někteří autoři nabízejí ještě jiné vysvětlení.[35] Sociální vyloučení považují za selhání společnosti v několika různých rovinách:

- Selhání demokracie a práva, jehož důsledkem je vyloučení z občanství a občanských práv.
- Selhání trhu práce, jehož důsledkem je vyloučení placené práce, popř. z dobré práce.
- Selhání sociálního státu, jehož důsledkem je společenské vyloučení (v úzkém slova smyslu).
- Selhání rodiny a komunity, jehož důsledkem je vyloučení v oblasti vztahů s ostatními lidmi.

Rizika spojená se sociálním vyloučením

Lidé, kteří se dostali do pozice sociálně vyloučených jsou vystaveni řadě rizik. (Vyšší míra rizika je jedním z charakteristických znaků sociálního vyloučení.) Nejčastěji jsou tito lidé ohroženi těmito riziky:

- Nevyhovující životní podmínky (bydlení, životní prostředí, prostor k životu atp.).
- Horší zdravotní stav.
- Riziko tzv. sociálněpatologických jevů (závislosti, nefungující rodiny atp.).
- Kriminalita – vyšší riziko stát se nejen pachatelem, ale i obětí trestné činnosti.
- Ekonomická rizika související se zastavováním majetku a nevýhodnými půjčkami.

Rizika sociálního vyloučení pro společnost

Na první pohled se může zdát, že hlavním rizikem sociálního vyloučení je vysoká kriminalita. Někteří autoři však za mnohem závažnější problém považují odcizení hodnotám hlavního proudu společnosti.[36] Sociálně vyloučení ztrácejí důvěru v systémy majoritní společnosti, buď proto, že s nimi již vůbec nepřicházejí do styku, nebo proto, že je vnímají jako obtěžující (protože tyto systémy na ně kladou nesrozumitelné nebo nepřijatelné požadavky), či dokonce nepřátelské. Namísto toho si vytvářejí vlastní systémy norem a hodnot a svou identitu vymezují v protikladu k většinové společnosti.

V západní Evropě a USA jsou tyto problémy nejvíce patrné v ghetech, která vznikají na základě rasového, etnického, či náboženského původu. Sociálně vyloučenými se stávají skupiny osob stejného etnického původu nebo náboženského vyznání s vysokým kulturním a sociálním kapitálem. V důsledku vyloučení začínají hledat vlastní identitu a vytvářejí si odstup od zbytku společnosti. V takových podmínkách snadno vzniká fundamentalismus a nesnášenlivost ke zbytku společnosti.

Integrace – začleňování do společnosti

Za hlavní cestu k překonání problémů spojených se sociálním vyloučením je považována integrace těchto lidí do společnosti. Někdy se v této souvislosti hovoří také o inkluzi (začleňování). Integrace se většinou uskutečňuje skrze status občana a občanská práva.[37] Jedním z úskalí takového přístupu však může být, že se zaměřuje pouze na individuální práva, a nikoliv na práva kolektivní.[38] Začleňování etnických menšin je často založeno na odmítnutí jejich kulturních (kolektivních) práv. Integrace příslušníků menšin je podmiňována oslabením jejich kulturní identity. V naší společnosti se například často setkáváme s tím, že nejlépe jsou přijímáni Romové, kteří se chovají „jako Češi".

Dalším důležitým předpokladem úspěšného řešení situace sociálně vyloučených je solidarita těch, kteří jsou na tom lépe, s těmi, kteří jsou na tom hůře. Integrace tak v sobě nese řadu výzev nejen pro jednotlivce, ale i pro společnost jako celek.

Sociálně vyloučené lokality v České republice

V Českých městech zatím ještě nenajdeme tzv. ghetta, slumy nebo chudinské čtvrti v takovém rozsahu, jaký známe z některých velkých měst ve světě. Lidé, kteří patří do skupiny sociálně vyloučených žijí až na pár výjimek (např. mostecké sídliště Chánov) buď v relativně malých lokalitách (jeden nebo maximálně několik domů v jedné ulici nebo čtvrti), nebo vůbec nejsou prostorově soustředěni. Hranice těchto vyloučených lokalit bývají častěji symbolické („dům hrůzy", „Bronx"), někdy se však setkáváme i s výrazným prostorovým oddělením. Díky ekonomickému vývoji posledních let se zlepšuje situace sociálně vyloučených v některých velkých městech (více pracovních příležitostí a nedostatek pracovníků zvyšuje šance na získání zaměstnání i těm, pro které to bylo ještě před pár lety takřka nemožné), avšak zhoršuje se situace v odlehlých venkovských lokalitách (zejména kvůli velmi špatné dopravní obslužnosti a neexistenci veřejných služeb i pracovních příležitostí v místě).

V roce 2006 byly v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí nazvaného „Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti" podrobně zmapovány sociálně vyloučené romské lokality v České republice. Jedním z výstupů projektu je interaktivní mapa zveřejněná na webových stránkách www.esfcr.cz/mapa.

Úvod do rovných příležitostí

Jak již bylo řečeno v úvodní kapitole, ve společnosti nemůže nikdy existovat rovnost. Společnost v tomto ohledu nikdy nebude zcela spravedlivá. Rozdíly ve společenském postavení by však v žádném případě neměly vést k dalším, ještě větším nespravedlnostem. Princip rovných příležitostí spočívá v tom, že každý by měl mít možnost dosáhnout určitých pozic ve společnosti a podílet se na jejím běžném životě (ekonomickém, politickém i sociálním). Na tomto principu fungují (nebo by přinejmenším fungovat měly) demokratické společnosti.

Princip rovných příležitostí vychází z rovnosti všech lidí deklarované Listinou základních práv a svobod. Základní práva a svobody náleží všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu, nebo jiného postavení.[39] Základní lidská práva jsou tzv. nezadatelná a nezcizitelná, tj. vznikají automaticky narozením člověka a nelze je žádným způsobem zrušit. Úkolem státu je zajistit jejich dodržování. Princip rovných příležitostí by proto měl být zahrnut ve všech oblastech státní politiky (zaměstnanost, rodina, vzdělávání atp.) a měl by zároveň fungovat i ve skutečnosti. V tomto smyslu jej také prosazují mezinárodní instituce jako OSN či EU.

Ve skutečném životě se však bohužel stále setkáváme s porušováním rovnosti mezi lidmi, a to na základě nejrůznějších předsudků vůči určitým skupinám. V takovém případě mluvíme o diskriminaci. Lidé bývají diskriminováni na základě svého věku, národnosti, barvy pleti, pohlaví, sexuální orientace atp. Diskriminace se může projevit v nejrůznějších oblastech od vzdělávání přes zaměstnání až třeba po poskytování některých služeb. Odstranění diskriminace vyžaduje především změnu ve způsobu uvažování, to je však dlouhodobá záležitost. Proto jsou přijímána různá opatření, která mají pomáhat diskriminovaným jednotlivcům či skupinám uplatnit svá práva. Pro souhrn těchto opatření (nejen na úrovni státu) se používá název politika rovných příležitostí.

Zastavme se nyní podrobněji u některých často se vyskytujících forem diskriminace a souvisejících opatření z oblasti politiky rovných příležitostí.

Rovné příležitosti pro všechny věkové skupiny

S diskriminací z důvodu věku se nejčastěji setkávají lidé staří nebo stárnoucí. Někdy se v této souvislosti můžeme setkat s termínem „ageismus" (z anglického *age – věk).* Diskriminace se projevuje nejčastěji v oblasti trhu práce a v kulturně-společenské oblasti.

Diskriminace na trhu práce

Starší lidé si obtížněji hledají plnohodnotné zaměstnání. Zaměstnavatelé dávají přednost lidem mladým z různých důvodů:

- Důraz na mládí v souvislosti s fyzickou krásou a sexualitou (kult mládí).
- Možnost zformovat si mladého pracovníka podle svých představ a potřeb.
- Zpočátku nižší mzdové náklady, obzvláště v případě tabulkových platů, které rostou s počtem odpracovaných let.
- Zavádění nových technologií, které starší lidé neovládají, protože se s nimi zatím nesetkali. (To se často týká lidí propuštěných z průmyslových podniků, které zatím používaly starší technologie.)

Diskriminace v kulturně-společenské oblasti

Projevuje se zejména tím, že starší lidé bývají často považováni za neschopné, nebo dokonce senilní. V běžném životě jim může být upírána účast na běžných aktivitách s tím, „že to pro ně už není". Mladší lidé někdy nedokáží respektovat specifické potřeby starších lidí, které souvisí s jejich zdravotním stavem (horší zrak nebo sluch, pomalejší tempo atp.), a obviňují je z nechápavosti, neochoty atp.

Jak zajistit rovné příležitosti pro seniory:[40]

- V oblasti zaměstnanosti byl důležitým krokem vpřed zákaz diskriminace (netýká se pouze věku) zakotvený v zákoníku práce. Diskriminace starších lidí v zaměstnání i při náboru do práce je nezákonná. Zaměstnavatelé však bohužel zákon i nadále obcházejí. V náborových inzerátech se už sice méně často objevují požadavky typu „věk do 35 let", o to častěji se v nich však vyskytují nepřímé narážky typu „mladý dynamický kolektiv". Zaměstnavatelé také často domlouvají nepsané podmínky s pracovní agenturou. Nábor zaměstnanců je tak formálně v pořádku a v souladu se zákonem, k diskriminaci však dochází více skrytě a o to hůře se pak prokazuje.
- Odstranit princip odměňování na základě věku a nahradit ho odměňováním na základě výkonu a kvality odvedené práce.
- Podporovat celoživotní vzdělávání.
- Podporovat dialog mezi generacemi a mezigenerační výměnu zkušeností.
- Podporovat výzkum v oblasti stáří a péče o staré lidi a zajistit uplatnění jeho výsledků v praxi tak, abychom stáří lépe rozuměli, dokázali se starými lidmi lépe komunikovat a uměli správně rozlišovat mezi normálním stárnutím a patologickými změnami v důsledku chorob.

- Zajistit dostatečnou nabídku kvalitních sociálních služeb pro seniory, které budou podporovat jejich samostatnost, napomáhat udržení a rozvíjení potřebných schopností.

Rovné příležitosti pro příslušníky národnostních a etnických menšin

V naší zemi se s rasovou diskriminací nejčastěji setkávají Romové, nejsou jí však ušetřeny ani další menšiny, např. Vietnamci. Jejich diskriminace má řadu podob od ponižujících nálepek a řady široce tradovaných předsudků přes omezování přístupu ke vzdělání, diskriminaci na trhu práce, bytovou politiku až po tak extrémní případy, jakými jsou nucené sterilizace romských žen. Často jde o tzv. institucionální rasismus, který spočívá v zažité praxi některých institucí, prohlubující znevýhodnění určité skupiny.[41] Hlavní nebezpečí institucionálního rasismu spočívá v jeho skryté podobě. Často totiž není vnímán jako něco negativního, protože vzhledem k dlouhodobé setrvačnosti má vytvořen systém argumentů, proč na tom je daná skupina (např. Romové) tak špatně.

Diskriminace v oblasti vzdělávání

Nejdiskutovanějším problémem v této oblasti je zařazování romských dětí do speciálních škol. Na této nežádoucí praxi se podílí řada faktorů:

- Posuzování schopností dětí bez ohledu na jejich kulturní specifika a vliv znevýhodněného prostředí.
- Malá dostupnost kvalitní předškolní přípravy pro tyto děti.
- Setrvačnost na straně školy i rodičů.
- Předsudky většinové společnosti proti většímu počtu romských dětí ve škole. (Neromští rodiče v takových případech někdy přehlásí své děti do jiné školy. V lokalitách s větším počtem romských obyvatel tak vznikají jakoby oddělené „romské školy", i když nejde přímo o školu speciální.)[42]

Diskriminace na trhu práce

Diskriminace na trhu práce úzce souvisí s mechanismy, které byly popsány v souvislosti se sociálním vyloučením. Podobně je tomu i v dalších oblastech. Proto se zde jimi již nebudeme podrobně zabývat.

Jak zajistit rovné příležitosti pro národnostní a etnické menšiny

- Důsledné dodržování základních lidských práv a svobod i dalších právních norem. Důležitá je také osvěta mezi příslušníky těchto menšin a podpora rozvoje zdrojů uvnitř jejich komunit (např. formou vzdělávání/tréninku neformálních názorových vůdců, kteří potřebné informace zprostředkují ostatním).
- Vyrovnávací postupy, tzv. afirmativní akce (někdy též nepřesně označované jako pozitivní diskriminace), zaměřené na podporu lidí ve znevýhodněné situaci. V některých zemích se jako vyrovnávací postupy používají tzv. kvóty, které stanovují povinný počet příslušníků znevýhodněné menšiny v určitých zaměstnáních nebo na různých typech škol. U nás se používají jiné postupy, založené na cílené asistenci pro tyto osoby (např. stipendia určená pro romské studenty, vytváření míst romských asistentů ve školách).
- Zohlednění kulturních a sociálních rozdílů v systému vzdělávání. (Více specializovaných programů a systémů výuky, vzdělávání pracovníků ve školství a příbuzných oborech, aby dokázali kvalifikovaně pracovat s dětmi z jiného sociokulturního prostředí.)

- Zajištění dostatečné nabídky kvalitních sociálních služeb pro znevýhodněné menšiny, které budou podporovat jejich samostatnost, napomáhat udržení a rozvíjení potřebných dovedností a schopností.

Rovné příležitosti pro lidi se zdravotním postižením

Lidé se zdravotním postižením se podobně jako ostatní skupiny setkávají s diskriminací na trhu práce. Jejich situace je obtížná i v oblasti vzdělávání a zajištění vhodných sociálních služeb. K tomu všemu musí překonávat řadu překážek v běžném životě, protože náš veřejný prostor ještě zdaleka není přizpůsoben specifickým potřebám zdravotně postižených. Nejviditelnějším příkladem jsou fyzické bariéry, často však ještě komplikované nepoučeným přístupem ostatních lidí. (V jedné galerii například neumožnili vstup vozíčkářům s odůvodněním, že by jim mohli rozbít vystavené exponáty.)

Jak zajistit rovné příležitosti pro osoby se zdravotním postižením

- Kromě některých podobných opatření jako u předchozích dvou skupin je důležité jednak zajistit přístupnost veřejných prostor, staveb a dopravy, jednak umožnit přístup k informacím a kulturnímu dědictví.

Rovné příležitosti pro muže a ženy

V souvislosti s rovnými příležitostmi žen a mužů se často používá pojem **gender** (rod, ve smyslu gramatického rodu). Na první pohled by se sice mohlo zdát, že je to jenom jiný pro pojem pohlaví, avšak každý z nich zdůrazňuje jiné rozdíly mezi muži a ženami. Zatímco pojem pohlaví je vymezen biologicky, a tedy se nemění v závislosti na čase ani kultuře, pojem gender popisuje především charakteristiky psychologické, sociální, historické a kulturní, naučené a zvnitřněné během socializace.[43] Genderové rozdíly se liší v závislosti na čase a kultuře, v každé společnosti proto mohou mít odlišný charakter.

Další pojem, který se v této souvislosti používá, jsou tzv. **genderové role**. Jde o společenské role, které jsou lidem předepisované společností na základě pohlaví.[44] Jsou to určité způsoby chování nebo jednání, které se očekávají od mužů a od žen. Pokud se v nahlížení těchto rolí projevují předsudky a zkreslené představy o tom, jací by měli muži či ženy být, hovoříme o tzv. **genderových stereotypech.** Právě tyto stereotypy jsou často příčinou nerovného postavení mužů a žen, které se projevuje zejména v následujících oblastech:

Nerovné postavení na trhu práce

I přes to, že zákoník práce diskriminaci zakazuje, existuje v této oblasti stále řada problémů:

- Přetrvávají stereotypy v rozlišování tzv. „mužských“ a „ženských“ povolání (horizontální segregace trhu práce). V profesích vnímaných jako typicky ženské je navíc nižší úroveň mezd.
- Ženy mají často nižší mzdy i tehdy, když zastávají stejné pozice jako muži.
- Pro ženy je obtížnější dosáhnout vyšších pozic a kariérního postupu (vertikální segregace trhu práce).
- Zaměstnavatelé se obávají konfliktu mezi pracovními a rodinnými povinnostmi žen, a proto jsou ženy diskriminovány (více či méně skrytě) při náboru do zaměstnání.
- Samostatný problém představuje sexuální obtěžování.

Nerovné postavení v oblasti rodičovství a mateřství

Péče o děti a rodinu je zpravidla vnímána jako „ženská záležitost". To s sebou přináší řadu nevýhod jak pro ženy, tak pro muže. Spojování rodičovství s výhradně ženskou rolí na jedné straně znevýhodňuje ženy na trhu práce a někdy i v osobním životě (pokud se od ženy očekává „dvojí směna" – první v práci a druhá v domácnosti), na druhé straně to přináší řadu nevýhod pro muže, kteří se chtějí věnovat péči o dítě. Novela zákoníku práce sice umožnila čerpat rodičovskou dovolenou i otcům, ale muži na rodičovské dovolené se i nadále setkávají s řadou předsudků i praktických překážek (např. přebalovací koutky umístěné na dámských toaletách nebo chybějící pánské šatny na plavání pro matky s dětmi atp.). I přes určité posuny v této oblasti je u nás rodičovství stále nízce hodnoceno (finančně i společensky). Rodičovská dovolená i péče o větší děti navíc představuje určitý handicap, protože zatím neexistuje dostatek možností pro sladění rodičovské a pracovní role (zkrácené úvazky, zajištění péče o děti pro pracující rodiče atp.).

Násilí páchané na ženách

Do této oblasti patří:

- Domácí násilí.
- Obchod se ženami a nucená prostituce.
- Znásilnění.

Obraz žen a mužů v reklamě a médiích

Může se zdát, že oproti předchozím oblastem nejde o tolik závažný problém. Jsou to však právě média, která výraznou měrou posilují předsudky a stereotypy. Jde zde tedy především o princip rovných příležitostí v rovině kulturní a etické. Mezi jeho nejhorší porušování patří bezesporu zneužívání lidského těla v reklamě.

Jak zajistit rovné příležitosti pro muže a ženy

- Důsledné dodržování zákazu diskriminace ve všech oblastech pracovněprávních vztahů (při náboru zaměstnanců, ve výši odměn, v pracovních podmínkách, v možnostech kariérního postupu atp.).
- Uplatňování politik podporujících slaďování péče o rodinu s prací. Jde zejména o uplatňování různých forem flexibilní práce, která by lépe umožnila skloubení obou rolí. Do této kategorie patří například: práce na částečný úvazek, sdílení pracovních úvazků, pružná pracovní doba, možnost práce doma či na dálku atp. Kromě toho je potřeba podporovat pracující rodiče v péči o děti, např. zřizováním dětských koutků u zaměstnavatelů, vytvořením prostoru pro kojení a přebalování, provozováním firemní školky atp.
- Zavedení vyrovnávacích postupů (tzv. afirmativní akce) podobně jako v případě zajištění rovných příležitostí menšin či zdravotně postižených.
- Gender mainstreaming – podpora rovného přístupu k ženám a mužům ve všech politikách a aktivitách na všech úrovních.[45] Jedná se o změnu přístupu k tvorbě veškerých politik. V tomto procesu by mělo být zohledněno hledisko rovného přístupu od samého začátku, tedy již při přípravě veškerých aktivit a rozhodnutí, aby případná nerovnováha mohla být odstraněna dříve, než bude příslušné opatření uvedeno do praxe. K tomu je nezbytná analýza dopadu navrhovaných opatření na muže a ženy, následné hodnocení těchto dopadů v praxi a v neposlední řadě i zohlednění těchto témat při rozdělování finančních prostředků.

Závěrem

Téma sociálního vyloučení je velmi obsáhlé a zahrnuje v sobě řadu rovin. Pro správné pochopení tohoto jevu je především potřeba mít na paměti složitost celé problematiky a vzájemnou provázanost jednotlivých bodů. Na složité problémy neexistují jednoduchá řešení. Nalezení účinných opatření k jejich řešení se neobejde bez dostatečného porozumění a zohlednění všech souvislostí. Jinak budeme riskovat, že veškerá snaha se mine účinkem, nebo dokonce celou situaci ještě zhorší.

Shrnutí:

Text se zabývá sociálním vyloučením a jevy, které s ním souvisí. První kapitola objasňuje problematiku sociální nerovnosti. Čtenáři se zde seznámí se základními pojmy v oblasti sociální stratifikace, najdou zde přehled různých společenských uspořádání i srovnání hlavních teorií v této oblasti. Závěr kapitoly se zabývá sociální mobilitou.

Další kapitola je věnována problematice chudoby, která se sociálním vyloučením úzce souvisí. Tato kapitola představuje různé způsoby definování a od něj odvozeného měření chudoby. Ukazuje, že chudoba se dotýká mnoha oblastí lidského života a že problémy s ní spojené zdaleka nespočívají jen v nedostačujících příjmech.

Následující kapitola objasňuje pojem sociální vyloučení. Jsou zde vysvětleny mechanismy jeho vzniku i důsledky, k nimž může vést, a rizika, která s sebou nese. Čtenáři se postupně seznamují s tím, jak se sociální vyloučení projevuje v různých oblastech života. Pozornost je věnována také jeho extrémním formám – ghetům a bezdomovectví. Závěr kapitoly je věnován principu integrace jako protiváhy sociálního vyloučení a možné cesty k řešení problémů, které s sebou sociální vyloučení nese.

Poslední kapitola se zabývá principem rovných příležitostí. Postupně rozebírá hlavní oblasti, ve kterých by měl být tento princip uplatňován: rovné příležitosti pro všechny věkové skupiny, pro národnostní a etnické menšiny, pro lidi se zdravotním postižením a v neposlední řadě pro muže a ženy. V každé oblasti jsou nastíněny jak nejčastější problémy, tak cesty, které mohou přispět k jejich odstranění.

Poznámky

[1] Urban (2006).
[2] Keller (2006).
[3] Keller (2006).
[4] Keller (2006), Urban (2006).
[5] Keller (2006).
[6] Keller (2006).
[7] Giddens (1999).
[8] Giddens (1999).
[9] Katrňák (2005).
[10] Giddens (1999).
[11] Katrňák (2005).
[12] Giddens (1999), Urban (2006).
[13] Urban (2006).
[14] Giddens (1999).
[15] Mareš (1995).

[16] Mareš (1995).

[17] Mareš (1995).

[18] Webové stránky ESF.

[19] Tímto tématem se u nás zabývá Petr Mareš z Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Podstatná část této kapitoly je zpracována podle jeho článku „Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení", který obsahuje důležité poznatky o sociálním vyloučení. Mareš (2000). Na některých místech je text doplněn i z dalších zdrojů.

[20] Mareš (2000).

[21] Vyloučení z trhu práce může mít několik podob: nezaměstnanost (vyloučení z placené práce), nebo vyloučení na sekundární trh práce a časté střídání placeného zaměstnání a nezaměstnanosti (vyloučení z dobré práce). Zaměstnání je dnes nejen zdrojem obživy, ale i statusu, identity a sebevědomí člověka. Z postavení na trhu práce dnes vyplývá (přímo či nepřímo) řada dalších práv a oprávnění (možnosti zabezpečení v případě nemoci, zajištění příjmu v důchodovém věku, možnost využívat nejrůznějších výhod atp.) Postavení na trhu práce je proto jedním z rozhodujících kritérií pro postavení člověka ve společnosti.

[22] Výzkumy např. potvrzují, že lidé s nižší životní úrovní trpí častěji nemocemi. Sociálně vyloučení také často žijí v lokalitách, které jsou z hlediska kvality životního prostředí horší než běžné obytné čtvrti (např. v blízkosti průmyslových podniků, velkých silnic atp.).

[23] Hirt , Jakoubek, (eds.) (2006).

[24] Je potřeba vyvarovat se etnického pojetí problematiky sociálního vyloučení. Na tento problém upozorňuje např. Štěpán Moravec (2006).

[25] Studiu dobrovolné chudoby se věnuje např. Hana Librová.

[26] Giddens (1999) in Mareš (2000).

[27] Mareš (2000).

[28] Mareš (2000).

[29] Giddens (1999).

[30] Giddens (1999).

[31] Swaan (1988) in Mareš (2000).

[32] Novák (2002).

[33] Bauman (1995) in Mareš (2000).

[34] Pojem „kultura chudoby" může na první pohled vypadat velmi podobně jako pojem „underclass", který je vysvětlen v podkapitole „Třídní rozdíly v dnešní společnosti". Přesto, že oba pojmy popisují podobné skutečnosti, jedná se o dvě různá teoretická pojetí. Pojem „kultura chudoby" vychází z kulturně-sociální antropologie a je pro něj charakteristická jednak představa svébytného hodnotového a morálního, jednak mechanismus sebereprodukce (neustálého obnovování). Pojem „underclass" se používá v několika různých významech. Bývá spojován s postavením nezaměstnaných v třídní struktuře kapitalistické společnosti (Giddens, Runciman, Smith). V neokonzervativním pojetí však tento pojem zdůrazňuje specifické chování a kulturní charakteristiky jednotlivců (nepřizpůsobivost, nesnášenslivost k okolí atp.). V tomto pojetí má „underclass" pejorativní nádech a bývá proto předmětem kritiky. Srovnání pojmů „kultura chudoby", „underclass" a „sociální exkluze" se podrobně věnuje Ladislav Toušek – srov. Toušek (2006). Pojmem „underclass" z hlediska třídní analýzy se zabývá Tomáš Katrňák – srov. Katrňák (2005).

[35] Berghman (1997) in Mareš (2000).

[36] Dahrendorf (1995) in Mareš (2000).

[37] Mareš (2000).

[38] Byrne (1999) in Mareš (2000).

[39] Listina základních práv a svobod, čl. 3, odst. 1.

[40] Hynková, Souralová (2007).

[41] Hynková, Souralová (2007).

[42] To ještě nemusí znamenat horší kvalitu výuky. Největším problémem je zde především určitá forma prostorového vyloučení se všemi důsledky, které to přináší. Romským dětem v takové škole chybí kontakt s jiným prostředím. Kvůli tomu nemohou získat potřebné zkušenosti a nenaučí se některé důležité sociální dovednosti. Tím se míra jejich vyloučení zvětšuje. Totéž, avšak obráceně, platí i pro děti z většinové populace, kterým tak chybí potřebné kontakty s jinými kulturami, čímž se posilují zažité předsudky a stereotypy.

[43] Hynková, Souralová (2007).

[44] Hynková, Souralová (2007).

[45] Hynková, Souralová (2007).

Použité zdroje informací

Giddens, A. 1999. *Sociologie.* Praha: Argo.

Human development report (webové stránky UNDP). Online: http://hdr.undp.org.

Hynková, M., Souralová, A. 2007. *Rovné příležitosti.* In: Metodické a koordinační dovednosti v sociálních službách, ed. Janoušková, K. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

Katrňák, T. 2005. *Třídní analýza a sociální mobilita.* Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.

Keller, J. 2006. *Úvod do sociologie.* Praha: Sociologické nakladatelství.

Mapa sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených romských lokalit v České republice. Online: http://www.esfcr.cz/mapa.

Mareš, P. 1995. *Konsensuální přístup k definici chudoby.* In: Sborník prací Filosofické fakulty Masarykovy univerzity. Brno: Masarykova univerzita.

Mareš, P. 2000. *Chudoba, marginalizace, sociální vyloučení.* In: Sociologický časopis 36: 285 – 297.

Moravec, Š. 2006. *Nástin problému sociálního vyloučení romských populací.* In: „Romové" v osidlech sociálního vyloučení, eds. Hirt, T., Jakoubek, M. Plzeň: Aleš Čeněk.

Novák, K. 2002. *Chudoba – globální problém.* In: Úvod do terénní sociální práce. Brno: Drom.

Toušek, L. 2006. *Kultura chudoby, undercalass a sociální vyloučení.* In: „Romové" v osidlech sociálního vyloučení, eds. Hirt, T., Jakoubek, M. Plzeň: Aleš Čeněk.

Urban, L. 2006. *Sociologie.* Praha: Eurolex Bohemia, a. s.

Doporučené zdroje informací

Dahrendorf, R.1991. *Moderný sociálný konflikt*. Bratislava: Archa.

Giddens, A. 1998. *Důsledky modernity*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Hirt, T., Jakoubek, M. (eds.) 2006. *„Romové" v osidlech sociálního vyloučení.* Plzeň: Aleš Čeněk.

Katrňák, T. 2004. *Odsouzeni k manuální práci*. Praha: Sociologické nakladatelství.

Mareš, P. 1998. *Sociologie chudoby a nerovnosti.* Praha: Sociologické nakladatelství.

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S CÍLOVÝMI SKUPINAMI Z HLEDISKA VYBRANÝCH METOD A PŘÍSTUPŮ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Alice Gojová, Hana Sobková, Dana Nedělníková, Lucie Mastná, Svatava Zajdáková, Ilja Hradecký, Hana Malinová, Martina Zimmermannová, Dominika Černá

Cílem textu je seznámit čtenáře s vybranými přístupy a metodami sociální práce, které lze uplatnit při práci s cílovými skupinami terénní sociální práce. Důraz je kladen především na využití úkolově orientovaného přístupu, na sociální práci se skupinami a na metody komunitního a lokálního rozvoje v terénní sociální práci, které mohou terénním sociálním pracovníkům nabídnout alternativu k běžněji používaným způsobům práce.

Dále budou popsána specifika jednotlivých cílových skupin a typické úkony terénního a terénního sociálního pracovníka; zároveň budou prohloubeny znalosti a dovednosti vybraných metod a přístupů sociální práce uplatnitelných v oblasti terénní sociální práce s těmito cílovými skupinami.

Metody a přístupy sociální práce v kontextu terénní sociální práce[1]

Sociální práce a sociální služby

Zákon č. 108/2006 Sb., o socálních službách, stanovuje, že příjemcem služby terénních programů jsou osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou jím ohroženy. Co je však myšleno tímto rizikem a jak je riziko hodnoceno? Z hlediska koho se o riziko jedná? Z hlediska klienta, z hlediska rodiny, z hlediska obce či společnosti? Jak je definován pojem sociálně ohrožené skupiny, pro kterou jsou terénní programy určeny? Neměli bychom hovořit spíše o osobách než o kategoriích klientů? Pojem klienti se už váže ke konkrétní instituci.

Podle zákona o sociálních službách do této kategorie patří problémové skupiny osob, uživatelé návykových látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách. Ale připadají v úvahu jiné kategorie klientů či typy problémů? Koho chápat jako sociálně ohrožené skupiny? Terénní sociální práce by měla být dostupná všem, kteří ji potřebují, ale ty nemusí vždy obsahovat zákonem stanovený výčet.

Z tohoto důvodu je nutné, aby sociální pracovníci budovali a rozvíjeli svoji profesionální identitu, která se neomezuje pouze na výkon práce podle současného legislativního kontextu, ale aby díky svým kompetencím usilovali o rozvoj sociální práce jako nezávislé disciplíny, která se na tvorbě legislativy podílí a může ji přetvářet a doplňovat.

Zákon o sociálních službách může vyvolávat představu, že sociální práce je realizována prostřednictvím poskytování sociálních služeb. Působnost sociální práce, tzn. i sociálních pracovníků, oblast sociálních služeb výrazně překračuje, nicméně poskytování sociálních služeb bude zřejmě významnou oblastí jejich činnosti. V souvislosti s probíhajícími trendy se ovšem objevuje riziko redukce sociální práce právě na poskytování sociálních služeb, aniž by

byla hlouběji zkoumána situace klienta a cíleně aplikovány metody sociální práce vycházející z jejích teorií. Pro sociální pracovníky může být lákavé vycházet z představy, že řešením určitého problému klienta je poskytnutí určité předem definované a standardizované služby.[2]

Zakotvení praxe sociálních pracovníků v teoriích a metodách sociální práce jim umožňuje reflektovaný a kritický výkon jejich práce. Vědomí kontextuální závislosti výkonu sociální práce a jeho zakotvení v teoriích oboru považujeme za základní předpoklad reflektovaného a kritického výkonu této profese. Tak jedině můžeme sociální práci jako nezávislou disciplínu ochránit před její redukcí na technokratický výkon státní agendy.[3]

Ačkoliv je mnoho teorií a metod sociální práce, které se promítají do práce s klientem, nelze zapomínat, že volba přístupů ke klientovi a metody práce vycházejí nejen z volby sociálního pracovníka, ale také ze zaměření, charakteru a poslání organizace, která volbu metod může ovlivňovat a která může některé přístupy preferovat či vyžadovat. Sociální pracovník ve vztahu ke klientovi nevystupuje jen sám za sebe, ale reprezentuje i instituci, organizaci. To ovšem nevylučuje, aby sociální pracovník ve volbě metod a přístupů uplatňoval i svoji preferenci, která by ovšem neměla být v rozporu s hodnotami a normami organizace, instituce. Současně je rolí sociálního pracovníka přinášet do organizace či instituce nové přístupy a metody práce s klientem a otevírat diskusi nad efektivností a etičností přístupů a metod stávajících.

Cvičení: *Jaké metody a přístupy sociální práce ve své práci používáte? Stručně je charakterizujte a přemýšlejte o cílech, kterých s jejich pomocí chcete dosáhnout.*

Teorie a metody sociální práce

Dříve než se budeme věnovat vybraným metodám a přístupům využitelným v terénní sociální práci, zasadíme si je do širšího kontextu teorií sociální práce.

Nad vlivem teorií na výkon sociální práce se pokusíme zamyslet s využitím kazuistiky.

Kazuistika: *Terénní sociální pracovník pracuje v sociálně vyloučené lokalitě, převážně s romskými obyvateli. Obrátí se na něho 30letý muž, dlouhodobě nezaměstnaný, otec rodiny se třemi malými dětmi, matka je na mateřské dovolené. Rodina bydlí ve dvoupokojovém bytě ve špatných hygienických podmínkách (vzhledem ke špatnému stavu střechy do domu zatéká, v bytě je plíseň, sociální zařízení je na chodbě). Vzhledem k neplacení nájemného mu vznikly dluhy (8.500,- Kč), majitel domu hrozí podáním návrhu na vyklizení bytu. Rodina je zadlužena u lichváře, protože si půjčila 10.000,- Kč na doplatek vody. Lichváři nyní dluží 15.000,- Kč. Otec se obává, že přijdou o bydlení. Rodina žije v oblasti, která vykazuje rysy sociálně vyloučené lokality. Domy jsou ve velmi špatném stavu. Otec si příležitostně přivydělává sběrem železa a výkopovými pracemi „načerno" (spolu s dalšími muži v lokalitě), které organizuje jeden z obyvatel.*

Je mnoho způsobů, jakými může sociální pracovník tuto situaci chápat, jak může vidět svoji roli a roli klienta, o jaké cíle a jakým způsobem se rozhodne usilovat. Pokusme se načrtnout jen některé možné pohledy:

- Klienta může vnímat jako oběť nespravedlivého sociálního systému a sebe jako jeho obhájce či sociálního aktivistu. S odkazy na diskriminaci a znevýhodnění svého klienta může usilovat o dosažení výhod, odpuštění dluhu, mimořádnou finanční či materiální pomoc. Na situaci obyvatel sociálně vyloučených lokalit bude poukazovat na příslušných institucích, v médiích apod.

- Problém klienta bude vnímat v kontextu celé sociální situace a zároveň bude citlivý k dostupným zdrojům řešení. Klienta bude považovat za autonomního a schopného zvládat svoji životní situaci. Pracovník bude v roli facilitátora a průvodce, který pomáhá hledat cesty k řešení a mobilizovat možné zdroje pomoci. Pokusí se klienta spojit např. s dalšími muži v lokalitě a pokusí se vytvořit firmu zaměřenou na výkopové práce atd.
- K problému klienta přistoupí v roli poradce. Zreviduje s ním příjmy a výdaje jeho rodiny a vytvoří splátkový kalendář. Připraví klienta na jednání s majitelem bytu a s lichvářem. Doporučí další možné zdroje pomoci.
- Hlavním cílem pracovníka bude podpora klienta v jeho obtížné životní situaci, soustředí se na jeho prožívání problému, bude ho podporovat.

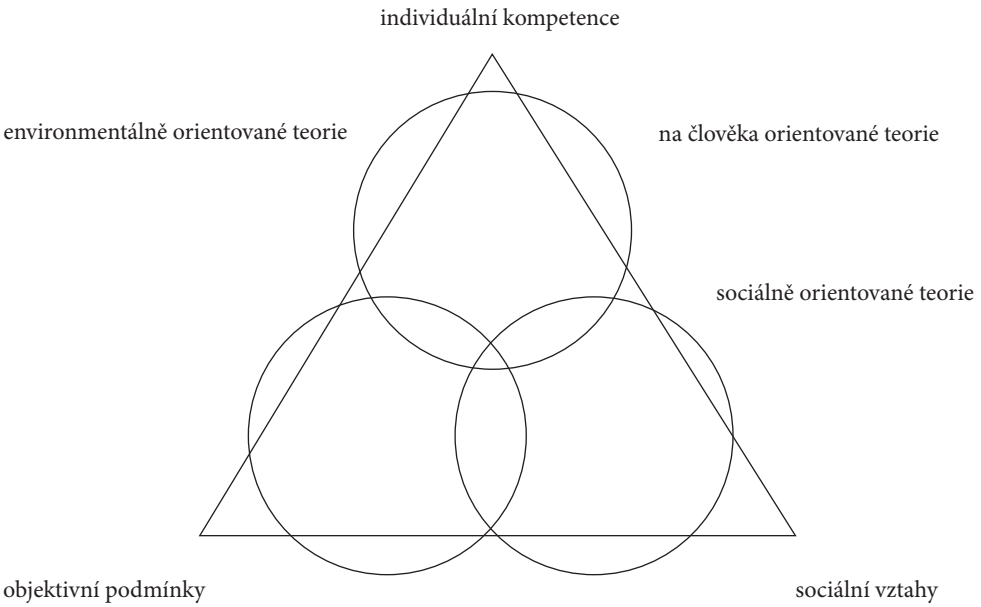
A mohli bychom ve výčtu různých alternativ pokračovat. Podstatné je si uvědomit, že každé pojetí vychází z jiných představ o klientech a jejich problémech a o sociálním pracovníkovi, používá jiné strategie a usiluje o odlišné cíle. Vychází z různých teoretických myšlenek.

Teorie interpretují sociální práci z určité perspektivy, popisují její roli, funkci a úkoly a zvažují profesionální postavení sociálních pracovníků ve vztahu k dalším disciplínám, specifikují jejich znalosti a hodnotové orientace.[4] Z teorií vychází jednotlivé metody sociální práce.

Podle toho, kterou z dimenzí teorie reflektují a zdůrazňují, je lze dělit na:[5]

- Environmentálně orientované teorie , které se soustředí na poskytnutí konkrétní materiální pomoci.
- Přístupy, orientované na člověka, které usilují o porozumění problému z perspektivy jednotlivce.
- Sociálně orientované přístupy, které zdůrazňují sociální nespravedlnost a nerovnost a usilují o rozvoj zplnomocnění a sociální změnu.

Orientace teorií sociální práce z hlediska různých perspektiv pomoci.[6]



Teorie v sociální práci mohou být rozlišeny na:[7]

- Hermeneutické teorie. Metody, které v sociální práci vychází z těchto teorií, kladou důraz na vzájemný terapeutický vztah klienta a pracovníka. Tento vztah je charakterizován jako jedinečný, specifický a autentický.
- Kriticko-racionální teorie jsou v sociální práci reprezentovány například kognitivně behaviorálními teoriemi a na úkol orientovaným přístupem. V oblasti metod je sledována především jejich měřitelná efektivnost při řešení problémů.
- Kritické teorie jsou založeny na analýze a kritice modernity. V sociální práci je zdůrazňována sociální změna, reforma společnosti, osvobození a zplnomocnění klientů.
- Ekologicko-systémové teorie uvažují o člověku v kontextu jeho prostředí a vychází z obecné teorie systémů.

Teorie pro sociální práci a teorie sociální práce[8]

	hermeneutické paradigma	**kriticko--racionální (empirické) paradigma**	**kritické paradigma**	**ekologicko--systémové paradigma**
teorie	pomoc a sociální práce je univerzální formou lidského jednání	sociální práce je postupem, jak měnit chování lidí, kteří mají problémy	sociální práce je kritická analýza moderní kapitalistické společnosti	sociální práce se zabývá člověkem v prostředí
cíl	obnova člověka a jeho podmínek	změna klientova chování vedoucí k řešení problémů	změna situace klienta a jeho sociálních podmínek	ovlivnění vzájemného vztahu mezi klientem a prostředím
strategie	osobní vztah s klientem	změna chování	odhalení nerovností, podpora politické změny, sociální akce	identifikace a rozvoj zdrojů klienta a jeho prostředí, rozvoj kompetence
intervence	empatie a porozumění, individualizované metody	dohoda jako základ práce na konkrétních, realizovatelných a měřitelných cílech	zplnomocnění marginalizovaných skupin	case management, spojování různých systémů, identifikace a aktivizace zdrojů

V sociální práci jsou rozlišována tři malá paradigmata:[9]

- **Sociální práce jako terapeutická pomoc.** Sociální práce je chápána především jako terapeutická pomoc, jejímž cílem je dosažení psychosociální pohody jednotlivců, skupin i komunit. Pomoc sociálního pracovníka se soustředí na rozvoj a podporu, důraz je kladen na vzájemný vztah a komunikaci. Příkladem v komunitní práci je aplikace Rogersova konceptu a existencialismu.
- **Sociální práce jako reforma společenského prostředí.** Hlavním cílem a metodou práce sociálního pracovníka v rámci tohoto paradigmatu je zmocňování klientů, aby dosáhli většího vlivu nad svými životy. Tento přístup je založen na myšlenkách sociální rovnosti a spravedlnosti. Současná společnost však taková není a je třeba usilovat o to, aby zdroje byly rovnoměrně rozloženy. Ke zlepšení kvality života klientů může dojít pouze na základě

dosažení společenské změny. Do tohoto paradigmatu můžeme zařadit teorii zmocňování, radikální teorie a antiopresivní teorie.

- **Sociální práce jako sociálně-právní pomoc (poradenské paradigma).** Toto pojetí usiluje o řešení konkrétních problémů klientů, ale zdůrazňuje také zlepšení samotného systému sociálních služeb. „Součástí tohoto pojetí sociální práce je snaha o změnu společnosti a jejích institucí, aby lépe odpovídaly potřebám občanů. Zdůrazňuje se také podpora osobního a komunitního růstu.“[10] Cílem ale není významná sociální změna. Příkladem tohoto přístupu je úkolově orientovaný přístup a ekologický přístup.

Metody sociální práce v terénní sociální práci

Terénní sociální pracovník může pracovat na úrovni

- Jednotlivce.
- Rodiny.
- Skupiny.
- Komunity.

V následující části se budeme se věnovat těm metodám a přístupům, které mohou terénním sociálním pracovníkům nabídnout alternativu k běžněji používaným způsobům práce a které považujeme v terénní sociální práce za využitelné. Důvody pro jejich výběr uvádíme v následujícím textu.

Úkolově orientovaný přístup

Úkolově orientovaný přístup má některá shodná východiska se zákonem o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb. Především je to zákonem deklarované pojetí klienta jako autonomní individuality, která je kompetentní k řešení svých problémů a zodpovědná za důsledky svého jednání, dále aktivní zapojení klienta jako partnera vzájemné spolupráce a podpora rozvoje samostatnosti klienta. Také je to koncentrace na viditelné výsledky dosahované v krátkém čase.[11]

Se Standardy kvality sociálních služeb vykazuje úkolově orientovaný přístup stejné postupy práce. To se týká především procedurálních standardů, konkrétně:[12]

- Standardu 1 – cíle a způsoby poskytovaní služeb, který zdůrazňuje uplatňování vlastní vůle uživatelů a jejich vlastní rozhodnutí.
- Standardu 3 – jednání se zájemcem o službu, kdy cíle stanovuje uživatel.
- Standardu 4 – smlouva o poskytování služby (v terminologii úkolově orientovaného přístupu kontrakt).
- Standardu 5 – plánování a průběh služby, které vycházejí ze zdrojů a možností uživatele; plánování probíhá ve vzájemné spolupráci.

Využívání úkolově orientovaného přístupu v současné praxi sociální práce může přinášet následující výhody, které jsou zcela v souladu s filozofií zákona o sociálních službách a Standardů kvality sociálních služeb:[13]

- Zplnomocnění klienta skrze participaci na pomáhajícím procesu.
- Aktivní zapojení klienta do spolupráce → snížení rizika jednostranného působení sociálního pracovníka a procedurálního přístupu.

- Kladení důrazu na silné stránky klienta namísto hledání negativ.
- Nižší riziko závislosti klienta.
- Nastavení časového limitu spolupráce – to může vést k očekávání rychlé změny u klienta → zvýšení motivace a energie klienta i sociálního pracovníka (všech zainteresovaných na řešení problému klienta).
- Strukturovanost a jasný rámec pro vedení profesionální intervence.
- Jasná posloupnost (formulace problému, cíle, úkolů) – to může klientovi i sociálnímu pracovníkovi pomoci lépe se orientovat.
- Plánování aktivit. Plánování je prováděno v kooperaci s klientem → díky participaci na plánování klient rozumí pomáhajícímu procesu.
- Úkolově orientovaný přístup – je alternativou pro praxi těch sociálních pracovníků, kteří upřednostňují krátkodobou, jasně ohraničenou práci s klientem.
- Nižší náklady na poskytování sociálních služeb.
- Viditelné výsledky.

Úkolově orientovaný přístup je využitelný na všech úrovních sociální práce, tzn. při práci s jednotlivcem, rodinami, skupinami i komunitami.

Sociální práce se skupinami

Sociální práce se skupinami čerpala své zkušenosti z práce s mládeží v organizovaných táborech, mládežnických hnutích a v settlementech. Její obsah tvořily zejména aktivity a vzdělávání působící na dosažení změny u členů skupiny, skupiny samotné i změny prostředí. Zaměření skupin v sociální práci bylo původně orientováno na socializaci, konkrétní aktivity, sociální akci a skupinu jako celek, teprve později objevila ve skupině jednotlivce, učila se, jak s ním „zacházet" a orientovala se na jeho zdokonalování, uzdravení, nápravu.

Tradiční hodnoty sociální práce se skupinami – autonomie členů, demokracie, aktivizace, participace a důraz na lidská práva, korespondují s principy poskytování sociálních služeb. Pro terénní sociální služby přináší sociální práce se skupinami inspirující poznatky o možnostech využití a potenciálu skupin (vzájemná pomoc, sdílení, síla v počtu, zpětné vazby apod.), ale i „technologii" práce se skupinami od příprav až po ukončení spolupráce, a to skupin v terénu již existujících nebo vytvořených působením terénního sociálního pracovníka.

Komunitní práce

Často dochází k určité terminologické nejasnosti a spojování terénní sociální práce s prací komunitní, a to vlivem pojmu „komunita", protože terénní sociální práce je spojována především s prací v sociálně vyloučených romských komunitách a s prací s romskou komunitou či v romské komunitě.

Komunitní sociální práce je některými autory[14] vnímána jako budoucnost sociální práce v souvislosti s oslabováním vlivu sociálního státu a přenosu aktivit a odpovědností na lokální úroveň. Podle těchto autorů bude sociální práce nabývat významu především v práci s vyloučenými a znevýhodněnými a při řešení „obtížných a nezvládnutelných sociálních problémů", které přesahují jedince a které jedinec sám není schopen ovlivnit.

Komunitní práce nabývá mnoha modelů, které jsou založeny na odlišných teoretických východiscích a ústí v jiné postupy práce (příklady modelů jsou: komunitní péče, komunitní rozvoj, komunitní plánování, komunitní vzdělávání atd.).

Některé z modelů mohou nabývat terénní formy, například komunitní rozvoj, který může být jednou z metod, kterou můžeme při terénní sociální práci využít.

Použité zdroje informací

Burkett, I. 2000. *The Globalised and Postmodern Frameworks and Justifiers of Local Community Based Practice: Will Community Development Move to the Centre of Social Work Practice and Education?* St. Lucia: School of Social Work and Social Policy, University of Queensland.

Campfens, H. 1996. *Community Development Around the World: Practice, Theory, Research, Training*. Toronto: University of Toronto Press.

Erath, P. 2002. *Social Work between Theory and Practice.* Tartu: University of Tartu.

Erath, P., Hämäläinen, J. 2001. *Theory in Social Work.* In: Adams, A., Erath, P., Shardlow, S. M. *Key Themes in European Social Work.* Lyme Regis: Russell House.

Gojová, A., Sobková, H. 2007. *Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce.* In: Sociální práce/Sociálna práca. 2007, č. 1.

Matoušek, O. a kol. 2001. *Základy sociální práce*. Praha: Portál.

Payne, M. 1997. *Modern Social Work Theory*. 2nd ed. London: Macmillan.

Úkolově orientovaný přístup v kontextu terénní sociální práce[15]

Úkolově orientovaný přístup

Úkolově orientovaný přístup, který vznikl na počátku sedmdesátých let minulého století přímo v kontextu sociální práce, rozvinul William J. Reid a Laura Epstein. Je unikátní tím, že byl vyvinut sociálními pracovníky a současně jimi byl v praxi prověřen.[16]

Vznik přístupu byl reakcí na praxi sociální práce, dominující do 60. let 20. století, která byla převážně zaměřena na dlouhodobou a časově neohraničenou práci s klientem a postrádala jednoznačný důraz na proces řešení problémů klienta. Úkolově orientovaný přístup se vyvinul na základě výzkumu,[17] který se snažil zjistit, zda je efektivnější krátkodobá, nebo dlouhodobá práce s klientem.

Cvičení: *V čem si myslíte, že je výhodnější krátkodobá a časově ohraničená práce s klientem*?

Výsledkem bylo v té době překvapující zjištění, že krátkodobá práce s klientem (osm setkání) vykazovala lepší výsledky než práce dlouhodobá. Jakmile je spolupráce s klientem příliš dlouhá, klient může ztratit důvěru ve své schopnosti zvládnout problém a stane se závislým na pracovníkovi nebo organizaci. Krátké trvání a zaměření na časově ohraničené cíle, zvolené klientem, je efektivnější a trvalejší než dlouhodobá práce s otevřeným koncem.[18]

Úkolově orientovaný přístup je otevřený systém, který by měl být schopen eklekticky integrovat teoretické i praktické příspěvky z různých zdrojů. V rámci přístupu je tedy možné využívat různé teoretické koncepty a metody.[19] Jako metoda je využitelný na všech úrovních praxe, tzn. při práci s jednotlivci, rodinami, skupinami, organizacemi a komunitami.[20]

Následující východiska jsou pro přístup klíčová:[21]

- Důraz na jedinečnost každého klienta a autonomii jeho rozhodování.
- Založení spolupráce s klientem na vzájemném respektu a rovnocenném vztahu.

- Vnímání klienta jako hlavního aktéra změny. Klient je kompetentním a aktivním partnerem sociálního pracovníka, který má zdroje k řešení svého problému. Úkolem sociálního pracovníka je tyto zdroje podporovat. V praxi to mj. znamená, že klient je považován za klíčovou osobu při stanovování problémů, cílů, strategie řešení problému apod.
- Orientace na řešení problému.
- Dosahování změny pomocí úkolu – ten je klíčovou aktivitou. Úkoly mohou být prováděny v rámci setkání s pracovníkem nebo mimo toto setkání, v prostředí klienta.
- Orientace na klienta v jeho prostředí, které může být překážkou při řešení problému, nebo naopak řešení problému podporovat. Je třeba vzít v úvahu systémy, jichž je klient součástí (například rodina, škola, komunita). Problémy vznikají v kontextu těchto systémů.
- Empirická orientace.
- Krátkodobost a časové ohraničení intervence.
- Orientace na současnost. Přístup nehledá minulé příčiny problému, ale zabývá se současnou situací klienta.

Cvičení: *Zamyslete se nad otázkou, co může pro společnou práci klienta a sociálního pracovníka znamenat skutečnost, že cíle a strategie jejich dosahování jsou stanovovány klientem.*

Úkolově orientovaný přístup byl jeho autory určen k řešení psychosociálních problémů. Typologie problémů zahrnuje následující okruhy:[22]
- Interpersonální konflikty.
- Nespokojenost v sociálních vztazích.
- Problémy s formálními organizacemi.
- Obtíže při naplňování rolí.
- Problémy vznikající v souvislosti se sociálními změnami.
- Reaktivní emocionální úzkost.
- Nedostatečné zdroje.
- Potíže s chováním.

Praktická využitelnost přístupu je široká a zahrnuje rozmanité skupiny klientů a problémů. Efektivita přístupu byla úspěšně testována v oblastech péče o dítě, pěstounské péče, sociální práce ve školství, sociální práce ve zdravotnictví, sociální práce ve vězeňství apod.[23] Přístup je využitelný například v sociální práci s následujícími skupinami klientů:
- Děti a mládež.
- Senioři.
- Nezaměstnaní.
- Lidé bez domova.
- Lidé se zdravotním postižením.
- Lidé ohrožení závislostí.
- Rodiny s dětmi.
- Manželské, partnerské páry.
- Lidé poskytující placené sexuální služby.
- Lidé s duševním onemocněním.
- Minority a etnické skupiny.[24]

Své limity má použití přístupu při práci s klienty, kteří:[25]

- mají potíže s verbálním způsobem práce, nemají schopnosti definovat problém a cíl (např. lidé s mentálním postižením);
- neřeší specifický problém, ale hledají porozumění sebe sama (např. otázky identity) či řeší existenciální témata (např. otázky po smyslu života);
- hledají podporu a doprovázení v obtížné životní situaci (např. ztráta blízkého člověka);
- si pomoc nepřejí (ale neznamená to, že přístup je nevyužitelný u všech nedobrovolných klientů. S nedobrovolnými klienty můžeme vyjednávat o definici problému, která je pro ně přijatelná);
- nechtějí nebo nemohou využít strukturu modelu. Preferují více neformální a občasný způsob práce;
- jejichž situace je tak naléhavá a proměnlivá, že není možné izolovat jednotlivé úkoly a pracovat na nich.

V rámci praktické aplikace úkolově orientovaného přístupu můžeme sledovat jasně danou posloupnost jednotlivých kroků. V průběhu počáteční fáze dochází k procesu identifikace a definování problémů klienta. Pokud je to možné, měly by být problémy definovány klientem s tím, že sociální pracovník přispívá do diskuse o problému. Pracovník akceptuje klientovo porozumění problému a dává mu najevo, že jen on je „odborníkem" na svůj problém. Případně, pokud klient nemá problém zformulován, se zaměřuje na to, aby si klient problém uvědomil, ujasnil a dokázal jej vymezit.

Obvykle na konci prvního nebo druhého rozhovoru s klientem by měli oba participující dosáhnout explicitní shody ohledně problémů klienta, kterými se budou zabývat. Problémy by měly být definovány konkrétně, v termínech specifických podmínek, které je třeba změnit, a v jazyce, který je blízký klientovi.[26]

Sociální pracovník by se měl zaměřit na všechny podstatné informace týkající se problémů klienta, zhodnotit, jak klient vnímá vážnost problémů, zda se již problémy pokoušel řešit a s jakým výsledkem apod. Proces formulace problémů končí výběrem maximálně tří problémů, které jsou pro klienta nejdůležitější a které klient seřadí dle priorit jejich řešení.[27]

Cvičení: *Pokuste se o formulaci problému s ohledem na cílovou skupinu, se kterou pracujete.*

Dalším krokem v uvedené posloupnosti je proces formulace cílů a uzavírání kontraktu s klientem (ke kontraktu a cílům více v následujícím textu).

V rámci úkolově orientovaného přístupu je stěžejní následující fáze, která zahrnuje plánování, specifikaci a provádění úkolů. Sociální pracovník v podstatě převážnou část svých aktivit v průběhu vzájemných setkání věnuje tomu, aby klient zaměřoval svou pozornost a úsilí na úkoly. Předpokládá se dohoda sociálního pracovníka a klienta na úkolech, které by měly krok za krokem směřovat k vyřešení nebo zmírnění problémů klienta. Klient na specifikaci a plánování úkolů aktivně participuje.Tato fáze je velmi důležitá, protože plánováním a uskutečňováním úkolů je klient přímo zaangažován na řešení svého problému. Každý úkol by měl podporovat jeho samostatnost[28] (k úkolům více v následujícím textu).

Fáze ukončení je determinována dohodnutým časovým limitem. Předpokládá přezkoumání a zhodnocení plnění úkolů a případně sestavení plánu pro budoucí aktivity, ve kterých bude klient nadále pokračovat samostatně. Zvláštní důraz je kladen na pokrok klienta a na to, čeho

se mu podařilo dosáhnout. Důležité je poukázat na jeho nové dovednosti, identifikovat úspěšné strategie, které využil při řešení problému, a diskutovat o jejich využití v podobných situacích.[29]

Přestože je úkolově orientovaný přístup založen na explicitně daných časových limitech, je možné intervenci prodloužit v případech, kdy klient požaduje další služby. Je možné uzavřít novou dohodu o spolupráci a pracovat na nových problémech klienta, které se vyskytly.[30] Rozšíření spolupráce by mělo být rovněž časově ohraničeno a zahrnovat jasně stanovené problémy. Často postačuje několik málo setkání. Při prodlužování spolupráce je třeba také zvážit zkušenosti z praxe, podle kterých v případech, kdy klient do dvanáctého setkání nejeví posun, obvykle již nedochází k dalšímu pozitivnímu vývoji v řešení problémové situace.[31]

Klíčové koncepty úkolově orientovaného přístupu

Přístup pracuje s několika klíčovými koncepty, kterými jsou:

- cíl,
- kontrakt,
- úkol,
- plán.

Cíl

Cíl lze vymezit jako požadovaný, konečný výsledek intervence.[32] Jasně stanovený cíl vede aktivity klienta a sociálního pracovníka. Pomáhá jim poznat, za jakých okolností je jejich spolupráce na řešení problému u konce, a dává možnost zhodnotit, zda byla spolupráce úspěšná. Cíl je definován klientem na základě procesu specifikace problému. Klientem určený cíl nám zaručí, že „zůstaneme tam, kde je klient", a pomůže nám získat informaci o tom, jaký výsledek spolupráce je pro klienta (nikoli pro sociálního pracovníka) uspokojivý. Pokud se v představě cíle s klientem lišíme, kritériem úspěšnosti se může stát naše pojetí cíle. Na klienta tak můžeme klást nepřiměřené nároky, ale tyto nepřiměřené nároky můžeme přenášet také sami na sebe. Hrozí, že pracovník bude pracovat na „svých" cílech, aniž by vzal v úvahu pohled klienta.

Jak by měl být cíl formulován? Formulace cílů by měla vycházet z priorit klienta. Pokud je to možné, tak by se mělo jednat o kvantifikovatelnou a konkrétní formulaci. Cíl by měl být formulován tak, aby se nám podařilo určit, zda byl naplněn. Měl by odpovídat možnostem klienta a měl by být realizovatelný v čase, který je k dispozici.[33]

Cíl by měl být formulován v pozitivních termínech tak, aby bylo zřejmé, co klient má udělat (nikoliv co by měl přestat dělat). Současně by měl být malý (přesto pro klienta významný) a krátkodobý, abychom klienta motivovali dosaženým úspěchem.[34] Při formulaci cíle nám mohou pomoci například otázky: *„A podle čeho poznáte, že jste vašeho cíle dosáhl?"* nebo *„Jak to bude vypadat, až nebudete mít problém?"*.

Proces formulace cíle by neměl být rigidním a mechanickým procesem, ale důraz je kladen na individuální přístup ke každému klientovi. Cíl je možno přehodnotit a reformulovat ve vztahu k měnícím se okolnostem klientova života.[35]

Kontrakt[36]

Sociální pracovník a klient uzavírají ústní nebo psaný kontrakt, který zavazuje oba participující. Dohoda vzniká po společné diskusi a vyjednávání. V praxi může být kontrakt

využíván při práci s jednotlivcem, rodinou, skupinou i komunitou.[37] Předpokladem uzavření kontraktu je nejen klientova motivace řešit svůj problém, ale také klientův souhlas s aktivní spoluprací na řešení problému. Úkolem sociálního pracovníka je vysvětlit klientovi obsah a účel dohody.[38]

Jaký může mít dohoda v praxi přínos? Uzavřením dohody dává sociální pracovník klientovi najevo, že jej uznává jako aktivního a zplnomocněného partnera. Dohoda explicitně vymezuje vzájemnou zodpovědnost a současně chrání oba participující.[39] Může pomoci snižovat nedorozumění mezi pracovníkem a klientem, předcházet konfliktům (např. stížnostem) a vyhýbání se různým záležitostem (např. plnění termínovaných úkolů klientem i pracovníkem). Kontrakt zároveň poskytuje prostor pro větší otevřenost a upřímnost v průběhu vzájemné spolupráce. Participující „vědí, na čem jsou," a mají jasně daná pravidla.

Co by měl kontrakt zahrnovat?[40]

- Účastníky.
- Formulaci a specifikaci problémů (dohoda by měla obsahovat maximálně tři hlavní problémy stanovené klientem), cílů a úkolů (úkoly klienta i sociálního pracovníka).
- Vzájemná práva a povinnosti.
- Dohodu o nakládání s informacemi, které se týkají klienta a jeho problému, a o uchovávání záznamů o klientovi.
- Počet, frekvenci a délku schůzek. V rámci úkolově orientovaného přístupu obvykle probíhá 8 až 12 setkání, a to jednou či dvakrát týdně, v průběhu 1–3 měsíců.
- Čas a místo setkávání.
- Postupy pro přezkoumání kontraktu.[41]
- Okolnosti, za kterých bude spolupráce ukončena (dosažení cílů, porušování vzájemných práv a povinností apod.).
- Postupy, které budou uplatněny při nedodržení smluvených podmínek.

Úkol

Úkoly můžeme charakterizovat jako sled činností, které pomáhají klientovi dosáhnout dohodnutých cílů. Lze si je představit jako žebřík, sestávající z kroků, které vedou od současného problému k budoucím cílům.[42] Úkol vymezuje, co má klient udělat, aby zmírnil nebo odstranil svůj problém.[43]

V praxi nám úkoly pomůže stanovit například otázka: „*Co je třeba udělat, aby bylo dosaženo cíle?*"

Lze vymezit dva typy úkolů:[44]

- Úkoly obecné jsou formulovány abstraktně, ukazují obecný směr jednání, ale neposkytují specifický a podrobný návod jednání.[45] Příkladem obecného úkolu mohou být tyto formulace: „*Pan a paní K. budou důslednější při zvládání chování svého syna*", „*Pan N. vytvoří plán, jak si najít zaměstnání*", „*Petr se bude snažit vybudovat si lepší vztah s rodiči*".
- Úkoly pracovní jsou formulovány konkrétně a vyžadují, aby klient specifickým způsobem jednal. Příkladem pracovního úkolu může být: „*Pan N. se v průběhu příštího týdne přihlásí jako žadatel o zaměstnání na Úřad práce*", „*Petr zajde každý týden k rodičům na návštěvu*".

V rámci úkolově orientovaného přístupu se klade důraz na to, aby široce definované obecné úkoly byly vysvětleny v termínech specifických pracovních úkolů.

Úkol byl původně vnímán jako aktivita, která se odehrává mimo setkání klienta a sociálního pracovníka.[46] Důvodem byla také myšlenka, že klient by měl úkoly plnit samostatně a ve

svém životním prostředí, ve kterém se problém objevuje. Tyto úkoly jsou stále považovány za stěžejní. V rámci úkolově orientovaného přístupu je ale také možné uplatňovat realizaci úkolu v průběhu samotného setkání. Tak za pomoci sociálního pracovníka klient přímo v rámci setkání získává například nové dovednosti (vyplnění různých žádostí) nebo si rodina osvojuje nový způsob komunikace apod. Úkoly plní i sociální pracovník (např. písemná zpráva sociálního pracovníka pro další organizaci, zprostředkování kontaktu na jinou organizaci poskytující sociální služby, zprostředkování potřebných zdrojů pro klienta).

Plánování úkolů

Plánování úkolů je procesem prováděným v kooperaci klienta a sociálního pracovníka. Aktivní účast klienta je v tomto procesu klíčová. Plánování úkolů se odvíjí od specifikace cílů. Vhodně naplánovaný úkol by tedy měl vždy sloužit k naplnění cíle, měl by být reálný a uskutečnitelný v odpovídajícím čase.

Abychom mohli navrhované postupy jednání považovat za úkoly, klient musí vyjádřit svůj souhlas s tím, že se je pokusí splnit. Jeden z možných způsobů plánování úkolů je technika brainstormingu, kdy klient a sociální pracovník navrhují různé alternativy úkolů tak, jak jim volně přicházejí na mysl. Poté jsou k dalšímu uvážení vybrány ty alternativy, které jsou vhodné a přiměřené, a dochází ke konečnému výběru úkolů. Brainstorming je považován za efektivní způsob hledání řešení, protože je kreativní a imaginativní a může přinést nové pohledy na řešení obtíží klienta.[47]

Významnou úlohou sociálního pracovníka v procesu plánování úkolů je tedy povzbuzovat a motivovat klienta, aby přicházel s vlastními nápady na možné úkoly. Návrhy na možné úkoly nabízí také sociální pracovník, který se v některých situacích lépe orientuje a ví, jaké úkoly mohou napomoci při řešení určitých specifických problémů. Své návrhy ale diskutuje s klientem. V úkolově orientovaném přístupu je zásadou, že sociální pracovník úkoly klientovi nikdy pouze nezadává, klient vždy participuje při jejich plánování a úkoly jsou výsledkem vzájemné shody. Poté, co bylo dosaženo konečné dohody o výběru úkolů, je plánováno jejich uskutečnění.[48]

Plán úkolů by měl být podrobný a zahrnovat detailní instrukce pro provedení úkolů tak, aby klient mohl úkoly do příštího setkání (nebo stanoveného termínu) vykonat. Klient by měl každému úkolu rozumět a mít jasnou představu, co přesně má udělat a dokdy. Motivace klienta k uskutečnění úkolů ze strany sociálního pracovníka je opět zásadní. Sociální pracovník působí jako facilitátor a poukazuje na pozitivní výsledky, které splněný úkol může přinést. Po sestavení konkrétního plánu úkolů, obvykle na konci setkání, sociální pracovník s klientem plán shrnou a zopakují nejdůležitější body. Zatímco úkoly klienta jsou detailně plánovány v rámci společného setkání, úkoly pro pracovníka není nutné podrobně plánovat za účasti klienta, přestože je pracovník, stejně jako klient, zodpovědný za jejich plnění v dohodnutém termínu. Obvykle na začátku každého dalšího setkání je zhodnoceno, nakolik byla snaha klienta plnit úkoly úspěšná.[49]

Součástí procesu plánování úkolů je diskuse o možných překážkách,[50] které se mohou v rámci plnění úkolu vyskytnout. Diskuse by měla být pozitivní a orientovaná na jejich zvládání.[51] Sociální pracovník by měl klientovi pomoci překážky identifikovat a najít zdroje k jejich překonání.[52]

Překážky mohou zahrnovat například nedostatek sociálních dovedností klienta (sociální pracovník může klientovi nabídnout pomocí techniky hraní rolí, aby si potřebné jednání vyzkoušel a dovednosti získal), nedostatek environmentálních zdrojů (nabídka jejich zprostředkování ze strany sociálního pracovníka), nedostatek motivace klienta (je možné

znovu přezkoumat dohodnuté cíle klienta, zda je klient stále považuje za své) apod.[53] V případě, že se vyskytnou zásadní překážky bránící splnění úkolu, může být úkol pozměněn či dohodnuta práce na jiném úkolu.[54]

Plánování úkolů by nemělo být chápáno jako pevná, neměnná a mechanická „procedura", ale jako proces, jenž odpovídá individualitě daného klienta a jeho situaci.[55]

Využívání úkolově orientovaného přístupu v současné praxi sociální práce může přinášet následující výhody, které jsou zcela v souladu s filozofií zákona o sociálních službách a Standardů kvality sociálních služeb:[56]

- Zplnomocnění klienta skrze participaci na pomáhajícím procesu.
- Aktivní zapojení klienta do spolupráce → snížení rizika jednostranného působení sociálního pracovníka.
- Kladení důrazu na silné stránky klienta namísto hledání negativ.
- Nižší riziko závislosti klienta.
- Nastavení časového limitu spolupráce – to může vést k očekávání rychlé změny u klienta→ zvýšení motivace a energie klienta i sociálního pracovníka (všech zainteresovaných na řešení problému klienta).
- Strukturovanost a zřetelný rámec pro vedení profesionální intervence.
- Jasná posloupnost jednotlivých kroků (problém → cíl → kontrakt → úkoly) – to může klientovi i sociálnímu pracovníkovi pomoci lépe se orientovat.
- Plánování aktivit. Plánování je prováděno v kooperaci s klientem → díky participaci na plánování klient rozumí pomáhajícímu procesu.
- Úkolově orientovaný přístup je alternativou pro praxi těch sociálních pracovníků, kteří upřednostňují krátkodobou, jasně ohraničenou práci s klientem.
- Nižší náklady na poskytování sociálních služeb.
- Viditelné výsledky.
- Široká využitelnost přístupu v praxi.

Využití úkolově orientovaného přístupu v terénní sociální práci s jednotlivými skupinami

Úkolově orientovaný přístup v terénní sociální práci

V rámci terénní sociální práce lze úkolově orientovaný přístup použít:

- pokud se klient rozhodne pro kontinuální práci a je ochoten se po určité, časově vymezené období s pracovníkem v pravidelných intervalech setkávat (jedná se o souvislou a systematičtější spolupráci týkající se bydlení klienta, vyřizování dokladů / sociálních dávek, hospodaření s příjmy, zvyšování kvalifikace, získání zaměstnání, jednání s úřady, vyřizování státního občanství, vztahových záležitostí, opětovného začlenění do sociálních kontaktů apod.).

Možnosti jeho využití v uvedeném kontextu jsou omezené:

- v případě nahodilých, občasných a nepravidelných kontaktů s klienty,
- pokud klienti preferují méně strukturovaný a neformální způsob práce,
- pokud neexistuje příležitost setkávat se v klidnějším, relativně nerušeném prostředí (např.

na klidném a odlehlém místě ve veřejném prostranství, v domácnosti klienta apod.), v němž je možné soustředit se na rozhovor,

- jedná-li se pouze o provádění jednorázových aktivit v terénu (výměna a distribuce zdravotního materiálu, distribuce prostředků prevence pohlavně přenosných chorob, vitamínový servis apod.).

S klienty terénní sociální práce je přístup využitelný především s ohledem na uvedená východiska:

- Důraz na jedinečnost každého klienta:
    - o Platí zejména pro klienty v sociálně vyloučených lokalitách, jejichž kulturní a společenské zázemí je obvykle odlišné od majoritní společnosti, kterou pracovník zastupuje, ale také pro ostatní klienty terénní sociální práce.
    - o Umožňuje automaticky nevnímat klienta jen skrze příslušnost k etnicky, kulturně nebo jinak odlišné skupině, ale respektovat jeho individualitu.
    - o Pracovník se tak může vyhnout stereotypnímu přístupu, který běžně marginalizovaní klienti terénní sociální práce zažívají.
- Respekt ke klientovi a nabídka rovnocenného vztahu:
    - o Klienti terénní sociální práce jsou běžně stigmatizováni negativním pohledem okolí. Přijímají identitu lidí na okraji společnosti, jejich situace může být spojena se sníženou sebeúctou. Obvykle zažívají problémy v komunikaci se zástupci různých institucí (úředníky, policisty, zdravotnickým personálem apod.)
    - o Přístup naopak předpokládá vědomí hodnoty každého klienta a neodsuzující postoj. Pracovník respektuje klienta jako partnera, tím podporuje jeho sebeúctu a pomáhá mu i přes složitou situaci zachovat si důstojnost.
- Důraz na autonomii rozhodování klienta a otevřenost k vnímání situace z jeho perspektivy dovoluje:
    - o Pracovat i s klienty, kteří nemají potřebu vyhledat pomoc / pomoc si nepřejí. Lze s nimi vyjednávat o spolupráci při řešení takových problémů, které jsou pro ně přijatelné. Klient má možnost zvolit si, co chce řešit (např. jen určité problémy), do jaké míry a jakým způsobem.
    - o Nechat na klientovi, zda nabízenou pomoc využije, nebo vůbec nepřijme.
    - o Klienta nepoučovat a nevytýkat mu jeho životní styl.
    - o Aby se klient rozhodl pro zachování své anonymity v průběhu vzájemné spolupráce.
    - o Aby klient v procesu definování problému, cílů a volby strategie řešení vycházel z vlastních hodnot a přesvědčení. Obecně se tak zvyšuje šance na úspěšnost intervence u všech klientů terénní sociální práce. Tento princip je zejména relevantní pro práci v sociálně vyloučených lokalitách, kdy pracovník je obvykle příslušníkem většinové společnosti a odlišné kultury a dává tak najevo respekt ke kulturním hodnotám klienta.
- Klient má zdroje ke změně (úkol je hlavní prostředek změny). Pro klienty terénní sociální práce může být zcela novou a motivující zkušeností:
    - o Když pracovník klientovi projevuje důvěru v jeho kompetence a schopnosti řešit svou situaci především vlastními silami. Pomocí uskutečňování úkolů si klient přímo ověřuje, že zdroje ke zvládnutí své situace má, a stává se tak soběstačnějším.

- Zážitek úspěšného zdolání úkolu může být pro klienta tím spíše významný, jelikož se denně potýká se špatně ovlivnitelnými životními podmínkami.

- Orientace na faktory prostředí:
  - Důraz přístupu na systémovou perspektivu dobře odpovídá charakteru problémů klientů terénní sociální práce a umožňuje na jejich situaci pohlížet komplexně. Pracovník reflektuje vztahové, socio-ekonomické (problémy s bydlením, nezaměstnanost, dluhy, závislost na sociálních dávkách, snížené společenské uplatnění klienta apod.), právní, zdravotní, psychologické a psychiatrické, kulturní a jiné významné aspekty problémové situace klienta.
  - Přístup připouští, že problémy klientů nemusí mít individuální příčiny (tj. nedostatečnost, selhání klienta apod.), ale mohou být ovlivněny rozmanitými tlaky sociálního prostředí[57] (např. v případě klientů ze sociálně vyloučených lokalit to mohou být předsudečné postoje ze strany majoritní společnosti, ztížený přístup ke vzdělání a zaměstnání, vliv rodiny, komunity apod.).
  - Terénní sociální pracovník by měl pracovat s těmi systémy, které jsou významné pro řešení problému klienta. Zjišťuje, kdo klientovi může pomoci, a do řešení zapojí všechny relevantní osoby a instituce: zdroje přirozené podpory (rodina, blízcí, vrstevnické skupiny, komunita), úřady práce, azylové domy, městské úřady, noclehárny, nízkoprahová denní centra, zdravotnická zařízení apod.

Další výhody využití přístupu v kontextu terénní sociální práce:

- Variabilnost přístupu z hlediska jeho využití na všech úrovních praxe, tzn. v rámci terénní sociální práce s jednotlivci, rodinami, skupinami i komunitami (např. kontextu sociálně vyloučených lokalit může dobře vyhovovat metoda komunitní práce nebo práce s rodinou; v terénní sociální práci s dětmi a mládeží se jako vhodná alternativa jeví skupinová práce vzhledem k vývojové tendenci klientů tohoto věku klást velký důraz na vrstevnické vztahy → zejména pro dospívající mládež je skupinová práce často přijatelnější než spolupráce „jeden na jednoho“[58] apod.).
- Možnost flexibilně přizpůsobit pevně dané časové limity specifickým potřebám klienta[59] (věnovat větší časový prostor vybudování vztahu s klientem, který může být deprivovaný, nedůvěřivý, hostilní, agresivní, pod vlivem omamné látky; poskytnout delší čas pro formulaci problémů, cílů, úkolů a porozumění a vysvětlení účelu kontraktu apod.).
- Jednoduchá struktura přístupu a široce srozumitelný pojem „úkol“ může dobře vyhovovat klientům terénní sociální práce. Zřetelný rámec pro vedení intervence dobře odpovídá zejména potřebě dětí a mládeže pracovat v předvídatelném pomáhajícím prostředí, s jasně vymezenými hranicemi a pravidly.

Specifika fází úkolově orientovaného přístupu v kontextu terénní sociální práce

- Navázání vztahu s klientem:
  - V přístupu je obvyklé již v rámci prvního a druhého setkání přistoupit k identifikaci a vymezení problému. Do prostředí klientů terénní sociální práce ale může být obtížné proniknout. Pozornost je proto nejdříve věnována jeho mapování a vnímavému, pozvolnému navazování vztahu, které může být dle potřeby rozloženo do několika setkání.
  - Pracovník bere v úvahu, že klienti jsou nezřídka poznamenáni předsudky, které zažívají ze strany okolí, mohou mít nepříjemné zkušenosti v jednání se zástupci různých

institucí a je pravděpodobné, že budou k terénnímu sociálnímu pracovníkovi nedůvěřiví. Ten se koncentruje na překonávání možných pochybností klienta, získání si důvěry a snaží se dosáhnout vzájemné otevřenosti.

- Pracovník by měl být připraven na to, že klient terénní sociální práce ve své náročné životní situaci může ztrácet naději, že dojde ke změně, nemá plány do budoucna a někdy postrádá motivaci se svou situací něco dělat. Klienta je proto potřeba již od počátku spolupráce neustále podněcovat a nenechat se odradit.
- Citlivý a opravdový přístup při navazování vztahu s klientem hraje významnou roli především v terénní sociální práci s dětmi a mládeží. Dospívající klienti obvykle zažívají silné emoce a nejistotu a může být pro ně obtížné otevřeně s dospělým komunikovat. Pracovník by měl umět naslouchat jejich pocitům a skutečným významům toho, co říkají, projevovat podporu a poskytovat jim příležitost popisovat události ze své perspektivy. Snaha nutit dospívajícího klienta o něčem vyprávět by mohla být považována za kontrolu a vzbuzovat odpor.[60]
- Předtím než oba aktéři přistoupí k vymezení problému, pracovník klientovi představí strukturu přístupu a vysvětlí konkrétně jednotlivé kroky, které budou provázet vzájemnou spolupráci.

• Formulace problému:

- Přístup připouští, aby proces identifikace problému byl zcela přizpůsoben potřebám a představám klienta. Terénní sociální pracovník se snaží rozvinout diskusi o problémových tématech, která jsou pro klienta důležitá a se kterými sám přichází. Přispívá do komunikace o problému tím, že nabízí klientovi různé návrhy, snaží se dosáhnout konkrétního pojmenování problému a jeho vyjasnění. Nenutí ale klientovi vlastní pohled na problém a dohodne se s ním na řešení těch problémů, které jsou pro něj přijatelné a na jejichž řešení je ochoten participovat. Pokud bude terénní sociální pracovník trvat na problémech, které definuje ze své perspektivy, klient pravděpodobně projeví neochotu je řešit a odmítne spolupráci.
- Obzvláště pro kontext sociálně vyloučených lokalit platí, že by pracovník v procesu identifikace problému měl reflektovat kromě obvyklých informací týkajících se problému také vlivy etnicity a odlišného kulturního zázemí klienta a zaměřit se na zkušenost klienta s diskriminací, předsudky a stereotypy, které mohou problém klienta ovlivňovat.
- Významná specifika s sebou přináší proces formulace problému v terénní sociální práci s dětmi a mládeží.[61] Obecně je identifikace problému ovlivněna tím, jak problém vnímá klient. Dětský a mladistvý klient často vnímá a popisuje své potíže úžeji, zatímco dospělý terénní sociální pracovník je vidí v širších souvislostech. Je tedy zodpovědný za komplexní prozkoumání problému tak, aby neopomněl vzít v úvahu všechny významné osoby, které mají s klientem vztah, a celou škálu dalších faktorů, které mohou problém ovlivňovat.[62] Úkolem pracovníka je pomoci dětskému klientovi pojmenovat problém co nejkonkrétněji a srozumitelně. Také je relevantní, aby byl aktivní a přejímal iniciativu v procesu formulace problému. Může klientovi nabízet různé důvody a vysvětlení, proč je nutné pracovat na problému, a navrhovat způsob, jak problém formulovat. Nesmí zároveň zapomínat na možnost klienta se k návrhům vyjádřit. V případě, že klient dokáže problém vyjádřit samostatně, snižuje pracovník svou iniciativu v tomto směru na minimum a zastává obvyklé pravidlo, že problém formuluje klient. V rámci terénní sociální práce s dětmi a mládeží je odpovídající problém třeba formulovat tak, aby se týkal chování, tzn.

snažit se konkrétně poukázat, o jaké problémové chování jde, kdy se objevuje, za jakých okolností, jak často a koho se týká. Formulace problému, která klade důraz na chování, je pro klienta lépe srozumitelná, ale také přístupnější intervenci terénního sociálního pracovníka a vede k prokazatelnějším výsledkům.[63]

- Formulace cílů:
  - Úkolově orientovaný přístup umožňuje, aby klienti pracovali na cílech, které si sami zvolili, nejlépe odpovídají jejich potřebám a respektují jejich aktuální možnosti, což je významným předpokladem pro úspěšnou terénní sociální práci.
  - Proces formulace cílů v kontextu terénní sociální práce je ovlivněn životní strategií klientů, která je obvykle orientována na přítomnost. Klientovi nemusí být blízké stanovovat si dlouhodobější cíle, kdy výsledek nebude patrný ihned či v blízké budoucnosti. Jako vhodná alternativa se zde nabízí koncentrace na malé, krátkodobé a uskutečnitelné cíle, kdy klient může jednat bezprostředně a výsledky mohou být patrné co nejdříve.
- Kontrakt:
  - Pro klienty terénní sociální práce nemusí být přijatelné vystupovat z anonymity. Proto při uzavírání kontraktu, pokud si to klient přeje, pracovník respektuje jeho anonymitu a nevyžaduje osobní data (stačí uvést křestní jméno, přezdívku apod.). V terénní sociální práci je dohoda o spolupráci často sjednána ústně (i ústní dohodu je potřeba s ohledem na zákon o sociálních službách a Standardy kvality sociálních služeb evidovat), někdy je možný i písemný kontrakt.
  - Kontrakt se nejlépe uplatní při práci s motivovanými klienty, kteří si přejí přijmout pomoc, ale jeho využití přináší výhody i do spolupráce s klienty, kteří se zdráhají spolupracovat a z různých důvodů necítí potřebu pomoc vyhledat. Podporuje totiž jasnou a otevřenou komunikaci, může snižovat obavy klienta, že bude nějakým způsobem manipulován, do něčeho nucen či před ním bude něco zatajováno,[64] a zaručuje mu, že bude s pracovníkem spolupracovat na dosahování pouze těch cílů, jež jsou pro něj přijatelné a sám si je zvolil.
  - Kontrakt by měl být formulován jednoduchým jazykem srozumitelným pro konkrétního jednotlivce. Při práci s dětmi a mládeží je vhodné kontrakt přizpůsobit věku klientů nejen jazykem, ale také jeho formou. Může být vytvářen pomocí hry (klient je zaangažován do jeho tvorby) a být pojat jako barevný plakát, kreslený příběh, videonahrávka apod.
- Plánování, formulace a provádění úkolů:
  - V klíčové fázi úkolově orientovaného přístupu se jako významné jeví projednat s klientem účel úkolů, aby úkol nebyl klientem vnímán jako něco vnuceného zvenčí nebo nepříjemná povinnost, ale spíše jako něco, co si sám zvolil. Klient na plnění osobně významného úkolu zvoleného vlastním rozhodnutím spíše vynaloží energii. Je vhodné také probrat význam pojmu „úkol" jako takový. Pokud by klientovi nevyhovoval termín úkol, je možné jej nahradit po diskusi s klientem výrazem pro něj přijatelnějším, např. „věci, které je potřeba udělat".
  - Úkoly by měly být stanoveny jako zcela konkrétní a snadno pochopitelné aktivity. Je důležité, aby byly individuálně přizpůsobeny klientovi a přiměřené jeho schopnostem. Jako vhodná strategie se jeví plánování jednoduchých a malých úkolů, aby klient mohl zažívat úspěch a vnímat posun při řešení problému. Realizace každého úkolu by ale pro klienta současně měla znamenat vynaložení určitého úsilí.
  - V případě, že jsou klienti terénní sociální práce znevýhodňováni, mohou být některé úkoly zaměřeny na změnu utlačujícího prostředí nebo zmírnění jeho negativních

dopadů[65] (např. úkoly pracovníka, který doprovází klienta v kontaktu s institucemi a obhajuje jeho zájmy).

- Proces plánování a specifikace úkolů v terénní sociální práci může vyžadovat zvýšenou iniciativu terénního sociálního pracovníka, který v případě potřeby klientovi doporučí vhodný úkol.
- Velkou roli hraje motivace a povzbuzení klienta k práci na úkolu a zdůraznění pozitivních dopadů, které může splněný úkol přinést.
- Pokud klient neví, jak si s úkolem poradit, je na terénním sociálním pracovníkovi, aby jej podpořil vysvětlením, názorným předvedením úkolu, nácvikem, hraním rolí apod.
- Pracovník by současně měl zvážit, koho je potřeba do plnění úkolů zapojit, a hledat zdroje, které mohou klientovi s plněním úkolu pomoci (např. rodina, vrstevnická skupina, svépomocné skupiny v rámci komunity, neziskové organizace apod.).
- Terénní sociální pracovník by neměl slevovat z dohodnutých úkolů a měl by věnovat patřičnou pozornost jejich zhodnocení. Za každý pokrok, byť sebemenší, by měl klienta ocenit. Děti a mladistvé klienty je vhodné za úspěšné splnění úkolu odměnit nejen pochvalou, ale například sportovní aktivitou, návštěvou kina apod.
- Úkolově orientovaný přístup předpokládá vnímavost terénního sociálního pracovníka vůči různým překážkám, které se mohou v rámci plnění úkolu vyskytnout. Například při práci s klienty ze sociálně vyloučených lokalit se pracovník obvykle setká s překážkami v podobě ztíženého přístupu ke zdrojům z důvodu institucionálního rasismu (nerovný přístup ze strany institucí vzdělávacích, ekonomických, sociálních i politických), ale také z důvodu rasistických a předsudečných postojů majoritní společnosti.[66] Klienti terénní sociální práce mnohdy přijímají pozici nejhůře postavených lidí ve společnosti a nahlížejí sami na sebe jako na méněcenné, což může být další překážkou, kterou je nutné při plnění úkolů brát v úvahu. Úkolem terénního sociálního pracovníka je pomoci klientovi tyto překážky překonávat (např. podpořit klientovu sebeúctu a pozitivní nahlížení na sebe sama).

• Ukončení:

- Fáze ukončení je v úkolově orientovaném přístupu determinována explicitně vyjádřeným časovým limitem. Pro klienty terénní sociální práce může mít ale vztah s terénním sociálním pracovníkem velký význam, a od pracovníka je často očekáváno, že vztah i po ukončení spolupráce bude přetrvávat. Obzvláště u deprivovaných dětí a mládeže lze očekávat vyšší riziko fixace na pracovníka. Náhlé a strohé přerušení spolupráce by mohlo být klientem vnímáno negativně. Terénní sociální pracovník by proto měl velkou pozornost věnovat citlivému a ohleduplnému zpracování pocitů klienta, spojených s ukončením spolupráce, a současně reflektovat riziko vzniku závislosti klienta v případě neúměrného prodlužování spolupráce.

Použité zdroje informací

Collins, S. 2000. *Contracts between Social Workers and Service Users.* In: Davies, M. (ed.). The Blackwell Encyclopaedia of Social Work. Malden, Oxford, Carlton: Blackwell Publishing.

Coulshed, V., Orme, J. 1998. *Social Work Practice.* An Introduction. Houndmills, Basingstoke, Hampshire: Palgrave.

Doel, M. 2000. *Task-centred Social Work.* In: Davies, M. (ed.). The Blackwell Encyclopaedia of Social Work. Malden, Oxford, Carlton: Blackwell Publishing.

Epstein, L. A. 1977. *Project in School Social Work.* In: Reid, W. J., Epstein, L. (ed.). Task-

Centered Practice. New York: Columbia University Press.

Epstein, L. A. 2001. *Brief Task-Centered Practice.* In: Edwards, R.L. (ed.). Encyclopedia of Social Work. Washington, DC: NASW Press.

Garvin, CH. D. 1977. *Strategies for Group Work with Adolescents.* In: Reid, W. J.; Epstein, L. (ed.). Task-Centered Practice. New York: Columbia University Press.

Gojová, A., Sobková, H. 2007. *Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce.* In: Sociální práce/Sociálna práca. 2007, č. 1.

Navrátil, P. a kol. 2003. *Romové v české společnosti.* Praha: Portál.

Navrátil, P. 2001. *Přístup orientovaný na úkoly.* In: Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál.

Navrátil, P., Musil, L. 2000. *Sociální práce s příslušníky menšinových skupin.* In: Sociální studia. Sborník prací Fakulty sociálních studií MU č.5. Brno: MU.

Reid, W. J., Fortune, A. E. 2002. *The Task-Centered Model.* In: Roberts, A. R., Greene, G. J. (ed.). Social Workers´ Desk Reference. New York: Oxford University Press.

Reid, W. J. 1977. *Process and Outcome in the Treatment of Family Problems.* In: Reid, W. J., Epstein, L. (ed.). Task-Centered Practice. New York: Columbia University Press.

Reid, W. J. 1988. *Brief Task-Centered Treatment.* In: Dorfman, R. A. (ed.). Paradigms of Clinical Social Work. New York & London: Brunner-Routledge.

Reid, W. J. 1996. *Task-Centered Social Work.* In: Turner, F. J. (ed.) Social Work Treatment. Interlocking Theoretical Approaches. 4th edition. New York: The Free Press.

Reid, W. J., Epstein, L. (ed.). 1977. *Task-Centered Practice.* New York: Columbia University Press.

Sheafor, B. W., Horejsi, CH. R. 2006. *Techniques and Guidelines for Social Work Practice.* Boston: Pearson Education.

Task Centered Social Work Practice & The Family. Online: www.geocities.com/taskcentered/.

Tolson, E. R., Reid, W. J., Garvin, CH. D. 2003. *Generalist Practice.* A Task-Centered Approach. New York: Columbia University Press.

Doporučené zdroje informací

Navrátil, P. 2001. *Přístup orientovaný na úkoly.* In: Matoušek, O. a kol. Základy sociální práce. Praha: Portál.

Sociální práce se skupinami v kontextu terénní sociální práce[67]

Pojem skupina

Skupina je obecně definována např. Newcombem,[68] který ji vymezuje naplněním určitých podmínek: je to uskupení dvou nebo více členů, kteří komunikují tváří v tvář, navzájem se znají a tato jednotka vykazuje určitou strukturu a skupinové normy.

Pro potřeby sociální práce lze využít vymezení Schwarze,[69] který skupinu v sociální práci považuje za místo vzájemné pomoci, alianci jednotlivců, kteří v různé míře potřebují jeden druhého pro práci na určitých společných problémech. V tomto prostředí pomáhajícího systému potřebují jeden druhého, stejně jako sociálního pracovníka.

Specifickým rysem práce se skupinami v sociální práci je skutečnost, že se obrací jak ke skupinám „uměle vytvořeným", tak k primárním skupinám – k pouličním dětským gangům, vrstevnickým skupinám apod. Také rodina je chápána jako primární sociální skupina, ale ve vztahu k sociální práci se skupinami je pojímána dvojím způsobem: někteří autoři považují sociální práci s rodinou za součást sociální práce se skupinami, jiní zastávají názor, že je mezi nimi tolik rozdílů v metodách a v koncepci, že je třeba je rozlišovat a pojednávat odděleně.[70]

Je důležité, abychom rozuměli také pojmu primární skupina. Primární skupinu definoval Charles Horton Cooley (roku 1909) jako malou, neformální skupinu, podílející se zásadním způsobem na utváření hodnot, morálních standardů a norem chování – Cooley[71] přímo hovoří o vzájemné identifikaci ústící v pocity „my-ství". Považoval tyto skupiny za primární socializační činitele v dětství a za stabilizující prvek, který posiluje širší vazby v dospělosti.[72]

Potenciál skupinové práce

V sociální práci se vedou diskuse o tom, zda je skupina spíše nástrojem k dosažení vnitřní změny jednotlivých členů ve smyslu nápravy nežádoucího chování, pochopení a odstranění vlastních nedostatků či získání nových dovedností, nebo zda je místem, kde členové ve svém spojení mohou snáze dosáhnout společných cílů ve smyslu změn na úrovni vnějšího prostředí. Garvin[73] proto rozlišuje skupinu jako:

- entitu s důrazem na demokracii a sociální odpovědnost,
- prostředek individuální změny s napojením na psychologii a psychiatrii.

Tato dichotomie – sociální pracovník jako mediátor a facilitátor / jako učitel a expert zřejmě neprovází skupinovou práci od počátků. Rozvinula se až poté, co se v sociální práci začala uplatňovat „technologie kontroly chování".[74] Reforma sociálních služeb u nás, resp. její klíčové nástroje *(zákon o sociálních službách a Standardy kvality),* odsouvají kontrolu jako formu profesionální intervence mimo systém sociálních služeb, proto i ve skupinových aktivitách mají místo jen takové intervence, kde je změna chování, postojů, znalostí a dovedností členů od počátku explicitně vyžádána uživatelem, tedy on sám považuje své chování za nežádoucí a změna je obsažena v jeho cílech.

Sociální práce se skupinami pravděpodobně odráží dichotomii vnitřní změny jednotlivce a environmentální nebo přímo strukturální změny výrazněji než sociální práce s jednotlivcem a komunitní práce, když je využívána jak k terapeutickým cílům či za účelem podpory a provázení v individuálně náročné situaci, tak i k cílům sociální změny ve smyslu řešení

sociálních problémů na úrovni společnosti. Zároveň nabízí příležitost oslovovat obě úrovně současně – sociální práce se skupinami je ve vztahu ke klientům převážně prací přímou, vyžadující jejich bezprostřední participaci. I prací ve skupině usilující o společenskou změnu se může měnit jedinec v kooperativnější, aktivnější a odpovědnější bytost.

Výhody a nevýhody práce se skupinami

Výhody práce se skupinami:

- dokáže poskytnout službu více osobám současně, může být tedy za určitých okolností úsporná jak z hlediska času pracovníka, tak z hlediska nákladů,
- umožňuje zkušenost, že ve skupině může člověk nejen brát (dostávat), ale i dávat,
- využívá fenoménu skupinové kontroly, která na členy skupiny působí jako motivační činitel,
- působí zde principy dynamiky vzájemné pomoci:
    - *o sdílení informací*, kdy každý z členů má rozdílné životní zkušenosti, díky nimž získal znalosti, názory, hodnoty, které mohou napomoci ostatním;
    - *o dialektický proces* zahrnuje výměnu myšlenek ve skupině. Členové ji používají jako „rezonanční desku", místo pro názory, které mohou být vystaveny námitkám a eventuálním změnám;
    - *o fenomén „všichni na jedné lodi"* dává členům pocítit, že nejsou se svými starostmi sami, což jim pomáhá mobilizovat síly ke konstruktivnímu jednání;
    - *o rozvíjení univerzální perspektivy* – lidé někdy vnímají problémy jako důsledky svých chyb; skupina pomůže pochopit, že mít problémy nebo určité pocity je normální a že zdrojem jejich potíží mohou být i vnější vlivy;
    - *o vzájemná podpora* – pokud kultura skupiny podporuje otevřené vyjadřování pocitů, projeví se i kapacita členů vcítit se do druhých a poskytnout si navzájem oporu. Vzhledem k tomu, že členové skupiny sdílí některé společné problémy, mohou rozumět pocitům ostatních lépe než skupinový pracovník;
    - *o požadavek vzájemnosti* – vzájemná pomoc je poskytována prostřednictvím očekávání i prostřednictvím péče;
    - *o řešení jednotlivých problémů* – skupina vzájemné pomoci může být místem skýtajícím pomoc při řešení individuálních problémů a nové pohledy, interpretace mohou přispět k jejich řešení. Pokud členové nabízeli druhému pomoc, pomáhali tak i sami sobě. Každý člen si vytvářel spojitosti s vlastními podobnými problémy, protože je snazší vidět problém u někoho jiného než u sebe sama. Pomoc druhému tak znamená i pomoc sobě;
    - *o nácvik ve skupině* může poskytnout nový způsob vyzkoušení nápadů a dovedností, skupina je bezpečným místem pro takové experimentování a riskování nových způsobů komunikace.
    - *o fenomén síly v počtu* je vytvářen k tomu, aby se snížil pocit osamocenosti a rizika jednotlivce; aby členům skupiny dal jejich počet sílu obhájit svá práva[75] a zájmy – nazýván také jako *zvýšení slyšitelnosti hlasu*.

Nevýhody a rizika práce se skupinami:

- klade zvýšené nároky na dovednosti pracovníka, je náročná na přípravu;
- je organizačně složitější (prostory, čas vyhovující všem, ...);

- každý člověk není schopen otvírat osobní témata před větším počtem osob, mohou se projevit obavy z emoční nákazy, neschopnost najít něco společného a zažít pocit sounáležitosti se skupinou;
- nekonstruktivní rozložení aktivity – přirozeně aktivní členové se ve skupině stávají ještě aktivnějšími a mohou být brzděni ostatními, pasivní členové nemají prostor se projevit a jsou „taženi" či přímo „vlečeni" těmi činorodějšími;
- skupina se uzavře vnějšímu světu a může se dostat do problémů s okolím;
- je zde riziko rozvoje problémových situací, které komplikují, příp. i znemožňují jednotlivci či celé skupině dosahování cílů (skupinové deviace, tvorba podskupin, norma tabuizace skupinového pracovníka či norma společné linie proti sociálnímu pracovníkovi, norma vzájemného hlazení atd.)

Potenciál práce se skupinou spočívá zejména v uplatnění **skupinových fenoménů**, které způsobují, že skupina je víc než jen součet členů.

Skupinová dynamika

Skupinová dynamika bývá velmi obecně charakterizována jako síly, které jsou výsledkem skupinové interakce mezi členy skupiny.[76] Porozumění skupinové dynamice je také klíčové pro efektivní práci se skupinami, protože skupinová dynamika ovlivňuje jednání členů skupiny i skupiny jako celku. Skupinová dynamika není automatický proces, nevzniká sama o sobě už tím, že se v určitém prostoru sejdou lidé – je třeba ji podněcovat, utvářet a ovlivňovat.

Podstatné složky skupinové dynamiky představují zejména:

- skupinová koheze – soudržnost;
- komunikační a interakční vzorce;
- sociální kontrola;
- skupinová kultura.[77]

Skupinová soudržnost

Skupinová soudržnost je výsledkem všech sil působících na členy skupiny, aby ve skupině setrvali.[78] Skupinová soudržnost a atraktivita skupiny jsou velmi žádoucí a potřebné pro dosahování cílů, mají také vliv na vlastní pozitivní sebehodnocení – např. Pepitone a Reichling[79] zjistili, že členové soudržných skupin se cítí mnohem bezpečněji a pohodlněji, i když čelí nepřátelským postojům. Terénní sociální pracovník může při práci se skupinami podporovat jejich soudržnost zejména tím, že vytváří příležitosti k hledání společných témat a zkušeností, klade důraz na vzájemné obohacování, zdůrazňuje, jak si členové navzájem přispěli pro řešení problému (*„to co říkáte, je pro nás velmi důležité…; ….pan X teď říká, že mu Vaše zkušenost pomohla…; … nestaví postřeh pana X náš problém do jiného světla?"* atd.*)* Skupinovou soudržnost dále podporuje vysoká míra otevřené interakce (např. pomocí skupinové diskuse – členové o sobě víc vědí a mohou vytvořit pevnější vazby, míru koheze tak bude ovlivňovat i typ skupiny, např. ve vzdělávacích skupinách bude koheze vzhledem k úrovni otevřenosti komunikace nižší), zážitek z naplňování cílů skupiny (podporuje důvěru, že skupina může pomoci členům jejich cílů dosáhnout), podstatná je plná participace všech členů skupiny (je třeba stanovit počet členů skupiny s ohledem na to, aby se měli všichni možnost aktivně podílet na její práci, členy, kteří se nedovedou ve skupině prosadit, povzbuzovat, vyzývat je k vyjádření názoru atd.). Terénní sociální pracovník podporuje uvnitř skupiny nesoutěživé a nekonkurenční intraskupinové vztahy

(podporuje spolupráci členů skupiny), ale také soutěživé meziskupinové vztahy (pomáhají definovat identitu skupiny a její účel a tím zvyšovat soudržnost členů skupiny a hrdost na příslušnost k členství ve skupině,[80] je ale současně třeba, aby se skupina nevymezila proti okolnímu světu natolik, že ztratí kontakt s realitou nebo se stane hostilní vůči všemu, co stojí mimo (zvláštní pozornost je třeba věnovat přirozeným skupinám, které již takto mohou být nastaveny– dětské gangy, hooligans atd.). Pozornost věnovaná soudržnosti skupiny je významnou investicí zejména v raných vývojových stádiích skupiny, ve fázi dospělosti už budování koheze není prioritou a lze zařazovat i individualističtější aktivity.[81]

Komunikační a interakční vzorce

Jakýkoliv kontakt ve skupině znamená komunikaci a vzájemné ovlivňování, i když členové právě mlčí.[82] Členové spolu komunikují proto, aby sdíleli informace, aby porozuměli lidem a místu, kde stojí ve vztahu k nim, aby druhé přesvědčovali, vyvolali nějakou reakci, komunikují také s cílem dosáhnout nebo udržet moc, bránit se, vytvořit nebo udržet ve skupině nějaké vztahy, motivací je také skupinová prezentace jednotného obrazu o sobě.[83] Když Bales[84] analyzoval interakční vzory při skupinové práci, zjistil, že se zde nejčastěji vyskytují odpovědi na otázky (56 %), vlastní otázky představují pouze 7 %. 25 % interakcí tvoří pozitivní a 12 % negativní reakce.

Skupinový pracovník musí znát faktory, které komunikaci ve skupině blokují nebo znemožňují (komunikační bariéry). V tomto smyslu se ve skupině uplatňuje zejména:

- selektivní percepce – komunikovaná poselství jsou vždy přijímána selektivně, a tedy s určitým zkreslením, kdy tato selekce souvisí se systémem hodnot příjemce poselství;
- zábrana při přenosu poselství – může být dána například odlišným kulturním zázemím členů – někteří jedinci mohou používat slang, který ostatní členové skupiny neznají, hovoří dialektem, podobnou překážkou může být fyzické prostředí setkávání (např. příliš hlučné) nebo fyzický handicap některého z členů.[85]

Terénní sociální pracovník má pamatovat na to, že členové skupiny vždy komunikují a dělají to s určitým záměrem. Jejich poselství však mohou být změněna, a proto je třeba pomoci jim objasňovat verbální i neverbální sdělení. Měl by tedy podporovat zpětné vazby mezi nimi, aby posílil porozumění poselstvím. Může členům poskytovat určitý vzor, jak zpětnou vazbu dávat i přijímat, a posilovat otevřenou a na skupinu orientovanou komunikaci.

Interakční vzorce

Formy lidských interakcí byly zaznamenány a rozlišeny do určitých schémat, kterých najdeme v literatuře celou řadu. [86]

Interakční vzory, které se vztahují k vedení komunikace:

- Uspořádání typu májka, kde je skupinový pracovník centrální postavou, komunikace probíhá a vychází od vedoucího ke členům a od členů k vedoucímu.
- Kruh – projev členů skupiny koluje, všichni se k tématu podle zasedacího pořádku vyjádří, jeden po druhém.
- Horké křeslo – skupinový pracovník věnuje velký časový úsek jednomu členu skupiny a vzájemná komunikace probíhá ve směru pracovník klient. Ostatní členové komunikaci pouze sledují (toto interakční uspořádání je obvyklejší spíše v terapeutických skupinách, z nichž také vychází).

- Volné plynutí – všichni členové přebírají zodpovědnost za komunikaci ve skupině, na nich záleží, co je a není řečeno; svobodně mezi sebou interagují.[87]

První tři interakční vzory jsou centrovány na vedoucího, poslední na skupinu jako celek, komunikace zde vychází z aktivit členů skupiny. Existuje celá řada postupů, které ovlivňují interakční vzory, např. podněcování a posilování, kdy používáním určitých slov a gest mohou být členové skupiny posíleni směrem k žádoucím interakčním vzorům, význam mají i emoční vazby (ať už ve smyslu přitažlivosti, nebo averze), moc a status, kdy osoby s velkou mocí a prestiží ve skupině mají větší svobodu mluvit ke všem členům skupiny, zatímco ostatní členové mají tendenci směřovat komunikaci ke členu s velkou mocí.[88]

Skupinová kultura

Kultura skupiny se vztahuje k hodnotám, víře, zvykům a tradici, které jsou v průběhu skupiny jejími členy zastávány. Každý člen si do skupiny přináší unikátní vzory hodnot, založené na odlišné etnické, kulturní či rasové příslušnosti, stejně jako rozdílných životních zkušenostech – v průběhu existence skupiny dochází ke střetům a slaďování těchto odlišných přístupů. Skupinový pracovník by měl být facilitátorem takového vývoje.[89]

Sociální kontrola

Sociální kontrola je pojem, který se váže k procesům, s jejichž pomocí skupina jako celek dosahuje dostatečné shody a konformity svých členů, aby mohla řádně fungovat. Sociální kontrola je tak výsledkem sil, mezi které patří normy skupiny, role a status individuálních členů a styl vedení. Sociální řád a konformita jsou pro fungování skupiny nezbytné. Jejich míra je však různá a souvisí také s typem skupiny, větší bude zřejmě u vzdělávacích skupin, kde se členové skupiny budou muset vzdát části své svobody a individuality.[90]

Skupina jako sociální mikrosvět

Členové „umělých" skupin někdy říkají, že jejich chování ve skupině není přirozené a typické. Pravda je, že formální skupina je umělá, členové si jeden druhého nevybrali, nezvolili ani místo, čas, nežijí spolu, ale cizí si nejsou. Psychologicky spolu tráví více času než někteří manželé.[91] Yalom uvádí, že jsou-li vztahy ve skupině otevřené a členové nemají potřebu se příliš kontrolovat a chovají se tak, jak je pro ně přirozené, skupina se stane sociálním mikrosvětem, který pro členy představuje stejný (jen „zmenšený") mezilidský prostor, jaký jsou zvyklí obývat i mimo skupinu. Časem se tedy to, co je zdrojem problémů mimo skupinu, projeví i uvnitř. Členové skupiny proto nemusí popisovat historii své „patologie" – dříve či později ji ostatní členové sami poznají a prožijí.[92] Přestože se práce terénních sociálních pracovníků obvykle nezaměřuje primárně na „patologii" klienta, lze předpokládat, že se fenomén sociálního mikrosvěta projeví i ve skupinové sociální práci, zvláště tam, kde interakce mezi členy jsou otevřené a spontánní.

Vytvoření sociálního mikrosvěta ve skupině umožňuje rozvinout interpersonální učení:

- Ve skupině se projeví chování, které může vést v životě člena k nedorozuměním, konfliktům, problémům – člověk se chová tak, jak je mu přirozené;
- člen dostává od ostatních zpětné vazby (např. „když se chováš takto, dělá to se mnou…", „vzbuzuje to ve mně pocit…", tj. přijatelná zpětná vazba, nikoliv: „ty jsi…", pak totiž nejde o zpětnou vazbu, ale o nálepku nebo obvinění), vidí druhé a srovnává se s nimi – lépe si uvědomuje své vlastní chování;[93]

- zjišťuje, že jeho chování má vliv na pocity druhých – na postoje druhých k němu a na jeho postoj vůči sobě samému;
- je možné, že pak připustí možnost, že nese určitou odpovědnost, což přináší šanci na změnu.[94]

Typy skupin v sociální práci

V sociální práci jsou skupiny využívány s různými cíli, mohou být naplněny různými obsahy a aktivitami a také role sociálních pracovníků v nich se mohou lišit. Toseland a Rivas[95] navrhují pro sociální práci dvě základní kategorie:

- Pomáhající skupiny.
- Úkolové skupiny.

Pomáhající skupiny

Pomáhající skupiny, které jsou v sociální práci rozšířenější, můžeme členit na:

- podpůrné skupiny:
    - o účel: pomoci lidem čelit zátěžové životní události a rozvinout jejich potenciál se s takovými situacemi vyrovnávat;
    - o role skupinového pracovníka: facilitátor, ten, kdo empaticky rozvíjí porozumění a podporu ve skupině;
    - o zaměření: posílení schopnosti jedince vyrovnávat se se zátěžovou situací; komunikace a vzájemná pomoc;
    - o vazba (co členy spojuje): sdílení (často stigmatizující) zátěžové situace, podobná zkušenost;
    - o skladba skupiny: založená na sdílených životních zkušenostech; často rozmanitá;
    - o komunikace: zaměřená na sdílení informací, zkušeností a strategií vyrovnávání se se zátěží; často otevření emočně nabitého materiálu;
    - o příklad: skupina osamělých matek diskutující obtíže výchovy dětí a života bez partnera;
- vzdělávací skupiny:
    - o účel: vzdělávat prostřednictvím prezentací (přednášek), diskusí, zážitků a zkušeností;
    - o role skupinového pracovníka: učitel, moderátor, dává diskusi strukturu;
    - o zaměření: zaměření na vzdělání jedince, příprava skupiny na učení;
    - o vazba: společný zájem o učení, rozvoj dovedností a schopností;
    - o skladba skupiny: podobnost ve vzdělání a v úrovni schopností;
    - o komunikace: otevřenost malá, často vedoucí ke členu, občas (při diskusi) i mezi členem a členem, věcná;
    - o příklad: skupina pro prevenci zadlužení;
- skupiny zaměřené na růst:
    - o účel: rozvinout potenciál členů, vědomí sebe a vhled;
    - o role skupinového pracovníka: facilitátor, často jako model role, vzor;
    - o zaměření: podle přístupu – na jedince i skupinu; individuální rozvoj prostřednictvím zkušenosti ve skupině;

- vazba: společné cíle mezi členy, kontrakt, k tomu použít skupinu k růstu;
- skladba skupiny: rozmanitá, závisí na schopnosti pracovat na růstu a rozvoji;
- komunikace: vysoce interaktivní, členové často přebírají zodpovědnost za komunikaci ve skupině, veliká otevřenost;
- příklad: skupiny pro zvyšování právního vědomí dospívajících;

• terapeutické skupiny:
- účel: změnit chování, náprava, rehabilitace, řešení problémů prostřednictvím intervencí změn chování;
- role skupinového pracovníka: expert, autorita nebo facilitátor – v závislosti na přístupu;
- zaměření: na individuální problémy členů, jejich záležitosti a cíle;
- vazba: společný účel – dosáhnout vlastních cílů, vztah mezi členem a pracovníkem, skupinou nebo ostatními členy;
- skladba skupiny: může být rozmanitá anebo tvořená lidmi se společnými problémy;
- komunikace: vysoká otevřenost, komunikace mezi vedoucím a členem nebo mezi samotnými členy – záleží na přístupu;
- příklad: skupina lidí závislých na návykových látkách;

• socializační skupiny:
- účel: zvýšit komunikační a sociální dovednosti, zlepšení vztahů pomocí programových aktivit, cvičení;
- role skupinového pracovníka: vedoucí, koordinátor aktivit a programů;
- zaměření: zaměření na skupinu jako prostředí pro aktivitu, participaci a rozvoj;
- vazba: společná aktivita, zábava nebo situace;
- skladba skupiny: závisí na místu působnosti a účelu skupiny, může být rozmanitá nebo jednotná;
- komunikace: v aktivitě;
- příklad: skupiny dospívajících po návratu z ústavní výchovy, dětské zájmové skupiny s prosociálními aktivitami atd.;
- socializační skupiny mohou nabývat různých forem: výcviky sociálních dovedností, samosprávy, rekreační skupiny.

Úkolové skupiny

Úkolové skupiny jsou charakteristické společnou prací na určitém úkolu s cílem naplnit závazek či dospět k rozhodnutí. Lze je rozlišit podle toho, ke komu jsou jejich aktivity směřovány**:**

- úkolově orientované skupiny zaměřené na potřeby klientů, zejm. interdisciplinární týmy – pracovní konference jako skupiny zaměřené na řešení určitého problému nebo skupiny zaměřené na rozvoj profesionálů;
- úkolově orientované skupiny zaměřené na potřeby organizace, to jsou rady, komise, které usilují o rozvoj služeb, vytváří nové metody atd.;
- úkolově orientované skupiny zaměřené na potřeby komunity – tzv. komunitní koalice,[96] u nás Centrum pro komunitní práci, které sdružuje představitele neziskových organizací i obcí; sociální aktivisté apod.

Uvedená klasifikace postrádá takový typ skupinové práce, který by se primárně nezaměřoval na změnu členů skupiny (jejich vzdělávání, socializaci, růst atd.), ale měl by přispět ke změnám vnějšího prostředí. V tomto smyslu uvádí například Ken Heap[97] s**kupiny zaměřené na problémy vycházející zvenčí**. Jejich obsahem jsou kolektivní aktivity, skupinové manifestace určité potřeby, protestu, přání změny. Podobně Brown[98] zmiňuje skupiny **sociální akce**, které chtějí vyvolat změny určitého uspořádání, změny současné praxe nebo i změny závazných norem a předpisů, které vnímají jako diskriminující nebo znemožňující uspokojení potřeb svých členů, případně i cílové skupiny obecně.

Cvičení: *Pokuste se prosím u každého typu skupiny (z typologie uvedené výše) navrhnout příklad využití při terénní sociální práci s cílovou skupinou, se kterou pracujete. Co bude cílem? Jaké aktivity zde budou probíhat? Jaká bude role terénního sociálního pracovníka? Který typ se Vám zdá lépe realizovatelný ve vaší praxi?*

Fáze práce se skupinami

Z hlediska aktivit před sestavením skupiny a během skupinové práce rozeznáváme:

- **přípravnou fázi** (vše před prvním setkáním, plánování skupinové aktivity, formování skupiny),
- **úvodní fázi** (první setkání, seznamování členů a vedoucího skupiny, ujasňování cílů – kontraktování),
- **pracovní fázi** (dosahování individuálních a skupinových cílů),
- **tranzitní (závěrečnou) fázi** (úvahy o přechodu, přenosu zkušeností a poznatků, hodnocení dosažení cíle a schopností změny udržet, zhodnocení skupiny).

Přípravná fáze

Je fází rozhodování a plánování. Je třeba zvažovat otázky výběru členů, jak budou osloveni, jak je pracovník schopen skupinové setkávání organizačně zajistit.

Plánování skupiny zahrnuje úvahy o:

- **typu skupiny** – je ovlivněn zejména tím, na jakou potřebu má skupinová aktivita reagovat;
- **cíli skupiny** – k čemu by práce ve skupině měla směřovat a jaký zisk z ní pro klienty očekáváme;
- **formě skupiny** – zda bude otevřená, nebo uzavřená;
- **výběru a skladbě členů –** Anderson[99] uvádí, že klienti mohou těžit ze skupinové služby, zejména pokud jsou jejich sociální kompetence sníženy natolik, že nedovolují uspokojení jejich potřeb; pokud zažívají bezmocnost, odcizení, beznaděj, jsou-li viktimizováni; pokud mají pocit, že nerozumí svým mezilidským vztahům; pokud se cítí v systému, jehož jsou součástí, nepřiměřeně a usilují o změnu. Základním kritériem výběru jsou společné potřeby nebo problém, ale je třeba zvážit i další faktory. Klienti mají další charakteristiky, jako je věk, pohlaví, rasa, stav a řadu dalších;
- **počtu členů –** počet členů skupiny je dán typem a cíli skupiny; vzhledem k tomu, že úbytek členů po prvním setkání bývá poměrně velký, je vhodné přijmout více klientů, než je plánovaný počet členů. Jestliže počet členů klesne pod čtyři, je to podle Yaloma[100] hranice, kdy skupina sice vykazuje vysokou účast, ale má pro členy malý efekt, komunikace je spíše vertikální a členové se se skupinou málo identifikují. Příliš velká skupina však může také

omezovat komunikaci a klást značné nároky na skupinového pracovníka. Hartford[101] také uvádí, že ve větších skupinách se aktivní členové stávají ještě aktivnějšími a pasivní ještě pasivnějšími, což není žádoucí;

- **způsobu oslovení potenciálních členů –** základní techniky získávání členů:
  - o přímé kontaktování (v terénní práci dostupné, může navazovat na individuální sociální práci);
  - o oznámení v tisku, letáky a materiály na veřejně exponovaných místech;
  - o oslovení relevantních odborníků, kteří mohou službu svým klientům doporučit;
  - o písemné oslovení (v terénní práci zřejmě nevyužijeme);
- **časovém faktoru –** časový faktor určuje, jak často se bude skupina scházet, jak dlouho budou trvat jednotlivá setkání, jak postupovat při potřebě delšího trvání skupiny (např. hlasovat o prodloužení setkání), odpovídá na otázku, zda bude skupina časově ohraničená, kdy je přesně určeno její trvání, např. v počtu týdnů, měsíců nebo v počtu setkání, či neohraničená, kdy skupina trvá bez stanovení časové limitace;
- **organizačním kontextu skupiny** – zahrnuje výběr místa (pracoviště TSP, squatt, místní škola, střídavě v domácnostech členů apod.) a jeho uspořádání, a zejm. podporu ze strany organizace. Skupiny v sociální práci nemusejí být statické ve svém umístění, je-li dominantním obsahem aktivita, nikoli slovo (např. socializační skupiny), mohou se setkávat na schodech veřejných prostranství na skateovém hřišti atd.;
- **způsobu vedení skupiny** – staví sociálního pracovníka před otázku, zda skupinu povede sám nebo ve spoluvedení a s kým; jaký styl vedení bude potřebám potenciální skupiny odpovídat; určení vlastních hranic a pravidel.

Úvodní fáze

Na prvním setkání se členové skupiny teprve orientují v nové situaci a v rodící se kultuře skupiny, hledají odpovědi a podobnosti, skupina bývá váhavá, testuje nové podmínky a hledá přijetí zejména u vedoucího; k němu nebo alespoň přes něj také směřuje většina komentářů. Klíčovou otázkou pro členy v této fázi je Dovnitř, nebo ven?[102] Zůstat ve skupině, nebo odejít?

Na prvním setkání by nemělo chybět:

- představení pracovníka a informace o organizaci, která službu poskytuje nebo umožňuje;
- vyjasnění úlohy skupinového pracovníka a představení práce se skupinou (co budeme společně ve skupině dělat, formulovat zaměření: jde o sociální práci se skupinou, vysvětlit její podstatu, artikulovat možné obavy, mýty, využít vyladění se na skryté pocity a otázky a vynést je na světlo);
- představení členů.

Výsledkem by měla být představa a očekávání, co se bude ve skupině dít a kdo jsou lidé, kteří se v ní budou setkávat. Obsah setkávání (to, co spolu budeme dělat) by měl být formulován pozitivně (co dělat budeme, nikoliv co nebudeme).

Rieger[103] doporučuje od prvního setkání zavádět skupinové rituály (způsob vítání, reakce na pozdní příchody, přijímání nových členů, první příchozí připravují pohoštění, sezení atd.).

Vyjasnění účelu skupiny se úzce váže na CÍLE, se kterými členové do skupinu přicházejí nebo které formulují ve spolupráci se skupinou na společném setkání. Lidé, kteří přicházejí za pomáhajícími profesionály, často prožívají nějaké nesnáze, starosti a vědí, co je trápí

a co nechtějí. Formulovat, co chtějí, co je jejich cílem, však pro ně může být obtížnější a mohou potřebovat pomoc skupiny a sociálního pracovníka. Potřeby nebo přání klientů také obvykle nejsou vyjádřeny jediným cílem.

Cíle tak udávají náplň činnosti, soustřeďují úsilí členů a poskytují motivaci a hodnotící měřítka pro činnost jednotlivců a skupiny jako celku.[104] Jejich formulace je nezbytná také s ohledem na zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.[105] Autoři skupinové práce sice doporučují volbu stran dohody volit podle potřeb a kontextu skupinové práce (tedy mezi skupinou a skupinovým pracovníkem či organizací, skupinou a členem, členem a skupinovým pracovníkem, případně i mezi několika členy navzájem), legislativa uznává dohodu pouze ve smyslu občanského zákoníku, tedy mezi poskytovatelem služby a jednotlivcem, členem skupiny.

V úvodu je vhodné věnovat se i zmínění případných překážek v práci, sociální pracovník tak může využít vyladění a vynášet na světlo pocity, které členové mohou zažívat, ale dosud nenašli odvahu otevřít je před skupinou. Vedoucí skupiny proto může artikulovat některé obavy sám – „...je pochopitelné, že se teď ještě navzájem neznáme, a tak je asi obtížné hovořit otevřeně o tak citlivých a osobních věcech...".

Na prvním setkání lze skupinovým pracovníkům doporučit:

- Zeptejte se členů, jaké to je být ve skupině a zda už nějakou navštěvovali. Povzbuďte je k vyjádření pocitů, jak pozitivních, tak i negativních, a vyjádřete ty své.[106]
- Usměrněte jejich požadavky a zmírněte obavy.
- Zjistěte, co očekávají, a řekněte, co očekáváte vy.
- Pomozte členům formulovat základní pravidla a zapojte je do rozhodování o nich.[107]
- Otázka na konci nejen prvního setkání: Zůstalo dnes něco nedokončeného, v čem byste chtěli příště pokračovat?[108]

Pracovní fáze

Hlavním účelem pracovní fáze je plnění cílů a úkolů.[109] Hlavní otázkou z hlediska vývoje skupiny už není „dovnitř, nebo ven", ale „nahoře, nebo dole" – každý člen se snaží uplatnit svou určitou míru iniciativy a moc, objevuje se společenské hierarchické uspořádání.[110]

Posláním skupinového sociálního pracovníka v této etapě pak je:

- Poskytnout pomoc při dosahování cílů, a to prostřednictvím:
    - o udržování vědomí cílů, tzn. reflektováním, jak tím, co právě ve skupině děláme, přispíváme k dosažení cíle;
    - o rozvoje specifických plánů;
    - o prací na plánech, tj. jejich uskutečňováním.[111]

Hledání společného, toho, co členy ve skupině spojuje, je významnou náplní zejm. skupinového dětství. Může se stát, že lidé ve skupině mají pocit tak velké výlučnosti svých potíží, situace, osobnosti, že je to vzdaluje od ostatních a nemohou přijít na to, co mají společného. Už vlastní důvod, proč lidé do skupiny přicházejí, poskytuje bezprostřední námět pro skupinu, který může být otevřeně diskutován hned na prvním setkání. I když toto téma (problém, postižení, zážitek) může být mimo skupinu tabu, ve skupině tomu tak není. Současně se tím nabízí okamžité a jasné spojení s ostatními členy – poukazuje na to, co mají společné, a rozvíjí pocit „my-ství". Výzvou pro skupinového pracovníka je nalezení dalších společných námětů, a je-li práce se skupinovými tématy úspěšná, stává

se významným integrujícím činitelem ve skupině. Často se stává, že ve skupině vystupují abstraktní témata, jako je strach, zlost, moc, ztráta, sebeobviňování, sexismus, mateřství aj. Takové abstraktní zadání může být jako společný jmenovatel dostatečně široké k tomu, aby se do něj se svými zkušenostmi „vměstnal" každý.[112]

- Podněcování skupinové dynamiky:
  - o projevováním důvěry v sílu a schopnosti členů a oceňováním jejich dřívějších zkušeností,
  - o dát pocit důležitosti člena ve skupině,
  - o projevovat uznání za vzájemnou pomoc,
  - o dodávat odvahu zkusit nové způsoby jednání ve skupině.[113]

- Pomáhání sociálnímu okolí člena skupiny reagovat na změnu.

Tranzitní fáze

Tranzitní fáze je fází ukončení práce se skupinou, které může být:

- plánované (v ideálním případě naplněním cíle nebo uplynutím stanovené doby),
- neplánované, předčasné (rozpad skupiny – snížení počtu členů až do ztráty potenciálu skupiny, nucený odchod TSP, ztráta organizačního zázemí atd.).

Plánovaný způsob ukončení by vždy měl být součástí dohody. Klient by měl vědět, že má právo ukončit činnost ve skupině, a měl by být poučen, jak to udělat (sdělit, že už nepřijde, s čím není spokojen nebo jaká je jeho motivace) – je třeba určit nějaký ritualizovaný způsob předčasného odchodu. Členové skupiny by na blížící se konec měli být připravováni dříve než v rámci posledního sezení. Témata spojená s ukončením skupiny mohou být předmětem volných diskusí. Pracovník při tom podněcuje členy v hodnocení dosažených cílů a umění realizaci cíle udržet a využít do budoucna.

Skupiny jednoho setkání

Pro terénní sociální práci mohou být velmi perspektivní **skupiny jednoho setkání:** Skupina jednoho setkání (single session group) je formátem skupinové práce, kde jsou všechny skupinové aktivity soustředěny do jediného setkání. Přestože s sebou nese určitá omezení ve smyslu časového ohraničení a obvykle početnějšího obsazení, bývá s úspěchem používána v podobě informačních setkání (např. žadatelé o prodloužení nájemní smlouvy), vzdělávacích schůzek,[114] umožňuje poskytnout zcela konkrétní informace o zdrojích podpory a zprostředkovat další služby větší skupině osob[115] nebo může být využívána v jednorázových intervencích ve skupině v rámci primární prevence.

Také skupiny jednoho setkání představují proces, který probíhá v určitých etapách. Shalinsky navrhuje následující fázování a časové rozdělení setkání: (1) začátek a mapování (15–30 minut), (2) práce skupiny (45–60 minut), (3) ukončení – shrnutí, zpětné vazby, očekávání (15 minut).[116] Výzvou pro skupinové pracovníky je zde otázka, jak strukturovat sezení tak, aby informace mohly být prezentovány způsobem, který umožní účastníkům interakci. Velikost skupiny a omezený čas automaticky nevylučují zapojení členů. Shulman[117]doporučuje využití přístupu *nejdřív poslouchej, mluv později*. Sociální pracovník může v úvodu poukázat na to,

že je asi obtížné mluvit před tak velkým počtem neznámých lidí; může vyjádřit přesvědčení, že budou společné setkání chápat spíše jako konverzaci než přednášku a že naslouchat členům je pro něj stejně důležité, jako jim něco sdělit. Ujistí-li se, že takový průběh bude pro účastníky přijatelný, může se ptát, jaké jsou otázky členů, co je napadá jako první, a tak dokáže snížit riziko, že by člen s naléhavým problémem nebo starostí musel vyslechnout veškerou konverzaci, než dojde řada na něj.

Využití práce se skupinami při terénní sociální práci s vybranými cílovými skupinami

Osoby ze sociálně vyloučených lokalit a osoby sociálním vyloučením ohrožené

V sociálně vyloučených lokalitách je možné organizovat skupiny obyvatel, které spojuje konkrétní zájem či problém. Skupiny dlouhodobě nezaměstnaných mohou mít nejen podpůrné a vzdělávací cíle, ale například socializační cíle. Příkladem mohou být skupiny, které usilují o aktivizaci svých členů a vzájemnou podporu při hledání zaměstnání, vzdělávání z oblasti finančního hospodaření a oddlužení, ale také smysluplné a aktivní využívání volného času (sportovní kurzy, kluby šití atd.), může jít o rodičovské skupiny, které sdílejí témata výchovy a péče o děti (s možností recipročního hlídání dětí, výměny dětského ošacení a dalších forem vzájemné podpory či samosprávy).

Příkladem může být projekt občanského sdružení Český západ, který ukazuje možnosti využívání skupin v komunitní práci. Havarijní situace v panelovém domě je řešena s využitím spolupráce domovního výboru (šestičlenná skupina zvolená tajnou volbou ze středu nájemníků) s o. s. při správě domu. Členové výboru se učí vést diskusi uvnitř pospolitosti, popisovat hlavní zájmy a návrhy jejích členů, případně zastupovat zájmy obyvatel i navenek, řešit drobné opravy. Úkolem domovního výboru je ve vymezeném čase získat všechny dovednosti a znalosti k tomu, aby si jednotliví nájemníci mohli byty odkoupit, založit společenství vlastníků bytových jednotek a řádně spravovat dům. Členové domovního výboru se po úvodním sžívání začali cíleně vzdělávat – získávat potřebné znalosti, dovednosti a postoje nutné ke správě domu a zvyšování kvality soužití v něm. Za tímto účelem se domovní výbor scházel jednou až dvakrát v měsíci s komunitní pracovnicí a projednával aktuální otázky spojené se správou domu, např. úklid společných prostor domu, stížnosti nájemníků a opravy. Domovní výbor také organizoval úklid obce a dohlížel na průběh rekonstrukce domu.[118]

Osoby ohrožené závislostmi

Skupinové práce s osobami závislými na návykových látkách (terapeutické skupiny) je s úspěchem využíváno zejména u těch klientů, kteří chtějí abstinovat nebo se léčit. Ve skupinách klientů, kteří tyto cíle nesdílejí, jsou možnosti v rámci terénní sociální práce omezené a mohou ještě zvyšovat rizika kolektivního návratu k drogám (zatímco v ambulantní či ústavní terapeutické práci může skupina urychlovat rozpuštění obranných mechanismů méně motivovaných klientů[119]). Skupinové aktivity mohou využívat i osoby dotčené závislostí – členové rodiny, lidé, kteří se závislými sdílejí domácnost či prostor k bydlení.

Příkladem může být Socioterapeutický klub Občanského sdružení pro péči o rodiny závislých v rámci projektu „Závislí na závislých" v Praze. Patří do systému služeb, které mají snížit pravděpodobnost vzniku závislosti na návykových látkách u dětí vyrůstajících v rodině osob závislých, posílit jejich zdravý psychosociální vývoj a podpořit jejich schopnost vytvářet

v budoucnu zdravé rodinné prostředí. Pravidelná a dlouhodobá skupinová setkání dětí ohrožených závislostí probíhají v 8–15členné skupině dětí ve věku od 6 do 15 let. Hlavním cílem je nabídnout dětem místo, kde má smysl se setkávat, obnovovat zpřetrhané vztahy a navazovat kontakty. Děti jsou zapojeny do přípravy i realizace společných programů, což jim přináší pocit smysluplnosti a užitečnosti. Jde o systém umožňující dětem vyrůstajícím v patologickém prostředí připravit se na život ve zdravé společnosti. Psychoterapeutické a socioterapeutické působení probíhá formou skupinové, případně i individuální péče. Program má zejm. formu her, do kterých jsou zakomponovány terapeutické prvky, jako např. arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie, relaxace atd. Skupinová práce je vedena terapeutickým párem (mužem a ženou) ve spolupráci se sociálními pracovnicemi.[120]

Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Skupinová práce s touto cílovou skupinou (socializační skupiny) je velmi efektivní a relativně přirozenou cestou k dosahování socializačních, růstových a vzdělávacích cílů a také prostředkem k navázání kontaktu s poskytovatelem sociální služby pro individuální sociální práci. Povzbudivé jsou výsledky rekreačních skupin (letní tábory se specializovaným programem, výlety, ozdravné pobyty), které však mohou být obtížněji financovatelné. Na principech zplnomocnění lze stavět pokusy o dětské samosprávní skupiny v lokalitě, např. dětský parlament nebo rada centra – volené skupiny dětí, které aktivně ovlivňují program komunitního centra či aktivity organizované terénním sociálním pracovníkem, využití finančních prostředků atd. Možnými efekty skupinové práce jsou zdravě trávený volný čas, zvýšení sebeúcty a sebevědomí ve společnosti vrstevníků, rozšiřování sociálních sítí, upevňování sociálních dovedností, budování důvěry v druhé, pozitivní výsledky v systému formální pomoci a prevence rizikových jevů (delikvence, závislosti) a zdravotních problémů apod.

Např. Klub Deštník v Plzni realizuje skupinové aktivity pro děti v sociálně vyloučené lokalitě, a to ve spolupráci s městskou policií. Klubové aktivity pro děti jsou zaměřeny na rozvoj dovedností předškoláků (rozvoj jemné motoriky, zacházení s nůžkami, poznávání barev, hry se slovy, poslouchání a následná interpretace textů, hry na procvičení paměti). Pro starší děti jsou pořádány skupinové hry pro rozvoj sociálních dovedností (např. pantomimické předvádění různých povolání, pohybové hry), složitější slovní hry, psaní kratších textů atd.[121]

Ve Spojených státech jsou pro „děti ulice" organizovány sportovní několikaměsíční skupiny s využitím principů empowermentu. Výsledky služby ukazují, že skupiny organizované kolem aktivit, v nichž mohou účastníci zažívat pocit úspěchu, jsou ideální pro rozvoj kolektivní identity a pro dosažení žádoucích změn.[122] Například v Německu je sociální práce se skupinami „dětí ulice" dokonce zakotvena v legislativě (Child and Youth Service Act, §29).

Osoby bez přístřeší

Při práci s lidmi bez domova bývají využívány zejména krátkodobé skupiny, zaměřené na poskytování informací preventivního charakteru (ochrana před kriminalitou, před infekčními chorobami) či informací o dostupných službách. Také zde lze pracovat s principy vzájemné pomoci, např. částečně samosprávné fungování denních center pro bezdomovce – skupina klientů zajišťuje stravu pro příchozí – ráno se setkají se sociálním pracovníkem, proberou rozpočet, dohodnou se na výběru jídla, nakoupí suroviny (případně i uvaří, v závislosti na hygienických podmínkách).

V Londýně probíhají skupiny pro osoby bez domova a závislé na návykových látkách, které se dostaly do konfliktu s policií či soudy. Aktivity zaměřené na minimalizaci dalších rizik

jsou vedeny samotnými uživateli služby a facilitovány profesionály.[123] Ve Spojených státech fungují skupiny budoucích matek bez domova. „Prenatální program pro ženy bez domova" si klade za cíl posílit u cílové skupiny spojení mezi matkou a dítětem a poskytnout informace k přípravě pro rodičovství. První skupiny byly založeny v devadesátých letech minulého století na principech empowermentu.[124]

V České republice je ojedinělou formou skupinové práce s cílovou skupinou CESTA – CEntrum Sociálních a Terapeutických Aktivit – zapojení osob bez domova do divadelních aktivit. Divadlo Ježek a čížek chce měnit jak stereotypy svých klientů, tak i působit na širší veřejnost, aby pozměnila svou stereotypní představu o bezdomovcích jako homogenní a obtížné skupině obyvatel. Pořádá semináře i workshopy pro odbornou i laickou veřejnost a vystupuje na širokém spektru akcí – na amatérských i profesionálních divadelní přehlídkách, letních festivalech atd. Obsazení do role znamená pro klienta závazek a jeho splnění mu přináší uspokojení. Klienti-herci uvádějí, že hraní na veřejnosti jim dodává sebevědomí a přispívá ke změně jejich postavení ve společnosti.[125]

Osoby poskytující placené sexuální služby

Skupiny pro cílovou skupinu jsou využívány zejména za účelem primární a sekundární prevence a obecně pro posílení autonomie, sebepřijetí a sebevědomí žen, často s využitím antiopresivních a feministických přístupů.

V Sheffieldu je skupinová práce využívána pro prevenci vzniku prostituce u mladých žen s rizikovým způsobem života. 150 žen ohrožených prostitucí prošlo v prostředí škol a komunitních center vzdělávacím a podpůrným skupinovým programem, který byl součástí systémového opatření na úrovni města.[126] Podobné preventivní skupiny pro dívky s vysokým rizikem prostituce žijící na internátech a v náhradní rodinné péči popisuje Grace a Grollman.[127] Cíle těchto skupin jsou definovány jako a) zvýšení vnímavosti dívek, že prostituce je nebezpečná a oslabující, b) informování o všech aspektech prostituce a zvýšení schopnosti dívek odolávat vlivům a svodům v přirozeném prostředí, c) zvýšit bezpečnost na ulici. Tyto skupiny kombinují vzdělávací a vztahová témata v desetitýdením preventivním programu. Pro osoby již placené sexuální služby poskytující jsou realizovány skupinové aktivity zaměřené na zvýšení kladného sebepojetí a vzájemného respektu. V těchto skupinách pracují dobrovolnice z řad bývalých prostitutek, které mají být nositelkami bezpředsudečného postoje.[128]

U nás je známým příkladem využití skupinové práce s cílovou skupinou divadelní soubor občanského sdružení Rozkoš pod vedením Hany Malinové (Rozkoš bez rizika), či preventivní skupiny La Strady v Praze.[129]

Použité zdroje informací

Brown, L. N. 1991. *Groups for Growth and Change*. New York: Longman Publishing Group.

Doel, M., Sawdon, C. 2003. *The essential groupworker: teaching and learning creative groupwork*. London: Jessica Kingsley.

Garvin, Ch. D. 1981. *Group Work Activities and Settings.* In: Shulman, L. Boston university Course Pocket. Boston.

Garvin, Ch. D. 1987. *Group Theory and Research.* In: Encyclopedia of Social Work. Silver Spring: NASW.

Grace, G. L., Grollman, D. E. 2005. *My Life, My Choice*. Paradigm, Winter.

Gray, R. E. 2001. *Cancer Self-help Groups Are Here to Stay: Issues And Challenges For Health Professionals.* In: *Journal of Palliative Care*, vol. 17, no. 1.

Hartford, M. 1971. *Groups in Social Work, Application of Small Group Theory and Research to Social Work Practice*. New York: Columbia University Press.

Heap, K. 1985. *The Practice Of Social Work With Groups, A Systematic Approach.* London: G. Allen & Unwin.

Hester, M., Westmarland, N. 2004. *Tackling Street Prostitution: Towards an holistic approach. Home Office Research Study 279.* University of Bristol.

Middleman, R. R., Goldberg, G. 1987. *Social Work Practice with Groups.* In: Encyclopedia of Social Work. Silver Spring: NASW.

Nakonečný, M. 1999. *Sociální psychologie*. Praha: Academica.

Novotná, V., Schimmerlingová, V. 1992. *Sociální práce, její vývoj a teoretické postupy.* Praha.

Ovrebo, B., 1994. *The Homeless Prenatal Program: A Model for Empowering Homeless Pregnant Women.* In: *Health Education Beh*avior, 21.

Polio, D. 1996. *Hopps Goup: Group Work with Young „Street" Men.* In: Social Work with Groups, vol. 18.

Rieger, Z. 1989. *Loď skupiny*. Hradec Králové: Konfrontace.

Shulman, L. 1992. *The Skills of Helping Individuals, Families and Groups*. Itasca: F. E. Peacock Publishers, Inc.

Toseland, R. W., Rivas, R. F. 1995. *An Introduction to Group Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon.

Whitaker, D. S. 1989. *Using Groups to Help People*. London: Tavistock/Routledge.

Yalom, I. D. 1999. *Teorie a praxe skupinové psychoterapie*. Hradec Králové: Konfrontace.

Zahradník, P. 2004. *Skupinová terapie závislých na alkoholu v ambulantní praxi.* In: Psychiatrie pro praxi, vol. 6.

Komunitní a lokální rozvoj v kontextu terenní sociální práce[130]

V části věnované komunitnímu a lokálnímu rozvoji se budeme věnovat především možnostem využití této metody při práci v sociálně vyloučených lokalitách. Nelze ovšem tvrdit, že v každé sociálně vyloučené lokalitě lze pracovat komunitně. Pro zhodnocení využitelnosti v konkrétní situaci můžeme využít například Kahnova kritéria, která jsou popsána dále v textu.

Téma zahájíme konkrétními příklady využití komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách a s lidmi sociálním vyloučením ohroženými. Mezi příklady těchto projektů patří například projekt Komunitního bydlení v Brně, projekt Vesničky soužití v Ostravě nebo projekt Komunitní práce v Dobré Vodě.

Projekt Komunitního bydlení v Brně[131]

Základními cíli projektu bylo zlepšení životních podmínek v areálu domu, zajištění jeho bezproblémového chodu, prevence lichvy a sociálně - patologických jevů a zapojení obyvatel do řešení jejich problémů. Projekt usiloval především o eliminaci dluhů obyvatel pavlačového domu na Bratislavské ulici v Brně, zamezení lichvy a úředního vystěhování.

Nástrojem bylo založení samosprávy, která reprezentovala obyvatele domu při kontaktu s institucemi a zároveň kontrolovala chod domu a práci domovníků – úlid, dodržování nočního klidu apod. Cílem bylo převzetí plné zodpovědnosti obyvatel domu za jeho stav a bezproblémový chod. Proto bylo také iniciováno založení sdružení nájemníků domu, které je řízeno samosprávou.

Projekt Komunitní práce v Dobré Vodě[132]

Cílem projektu Na cestě je podle Kosové naučit spolupráci romské a neromské obyvatele z Dobré Vody a přimět je ke společnému dílu při úpravách veřejných prostranství. Dále je záměrem prohloubit spolupráci s městem Toužim a budovat dobré jméno obyvatel i obce samotné.

DobráVoda leží asi deset kilometrů od Toužimi a žije v ní zhruba 86 lidí. Z toho je 78 Romů, kteří obývají jediný panelový dům se 14 byty. Jejich životní podmínky se snaží od roku 2002 zlepšovat sdružení Český západ.

Projekt Komunitní práce v Dobré Vodě používá, stejně jako projekt Komunitního bydlení v Brně, výhod domovního výboru. Domovní výbor tvoří šest členů, obyvatelé si své zástupce zvolili tajnými volbami, členy výboru jsou také pracovníci občanského srdužení Český západ. Cílem činnosti je zvyšování kvality soužití v panelovém domě.

Domovní výbor organizuje schůzky s obyvateli a snaží se o jejich zapojení do veřejného života v lokalitě a řešení společných problémů.

Romští obyvatelé osady Dobrá Voda u Toužimi si dále postavili novou autobusovou zastávku.[133] Stavba je součástí projektu Na cestě, jehož cílem je také úprava veřejných prostranství.

Přístřešek na zastávce dosud chyběl, což při nepříznivém počasí komplikovalo čekání hlavně dětem dojíždějícím do školy v Toužimi. Myšlenka postavit v Dobré Vodě přístřešek pro cestující vznikla na jednom z pravidelných setkání místní romské komunity. „I když do osady zajíždí autobus jenom dvakrát denně, lidé tam chtěli mít přístřešek, který by je ochránil před nepřízní počasí během čekání," řekla Anna Dunčeková. Také ona doprovází každý den své dvě děti na autobus a chtěla, aby bylo čekání příjemnější. „Pozemek, na němž nová zastávka stojí, poskytla Jana Vávrů, která v osadě rovněž žije," poznamenala Haunerová.

Sdružení Český západ se už podařilo loni zapojit obyvatele Dobré Vody do stavby dlážděného parkoviště před panelovým domem. Spolupracuje také na úpravě zeleně a dalších veřejných ploch.

Další akcí, jež byla součástí projektu Na cestě, je soutěž pro všechny obyvatele osady nazvaná O nejhezčí rozkvetlé okno. „Český západ ji vyhlásil loni poprvé a přihlásila se do ní více než jedna třetina obyvatel," uvedla ředitelka sdružení Jana Kosová. Soutěž by se měla opakovat i letos.

Komunitní projekt Vesnička soužití v Ostravě[134]

Cílem projektu bylo realizovat funkční model soužití romských a neromských obyvatel Ostravy a řešit bytovou otázku lidí postižených záplavami. Jednou z metod práce bylo zapojení obyvatel do samostných příprav projektu a výstavby, ale také do správy, řízení a provozu Vesničky soužití skrze správní radu Vesničky soužití, ve které mají obyvatelé své volené zástupce.

Od počátku projektu probíhaly pravidelné schůzky s obyvateli, kteří měli možnost ovlivňovat podobu domů, byli informováni o průběhu stavby. Na jejich přání tak byla například změněna vnitřní dispozice domů. Každá rodina na stavbě domu odpracovala 200 brigádnických hodin

a PĚT budoucích obyvatel získalo zaměstnání u stavební firmy, která výstavbu realizovala.

Po dokončení stavby byla ustanovena správní rada Vesničky soužití, ve které měli obyvatelé své volené zástupce a která řídila chod Vesničky a sociálního programu. Obyvatelé pravidelně vydávají Listy Vesničky a několik z nich získalo zaměstnáni v komunitním centru.

Původní záměr, aby obyvatelé časem vytvořili bytové družstvo a domy se staly jejich vlastnictvím, nebyl realizován.

Komunita

Cvičení: *Jak je v uvedených příkladech chápán pojem „komunita"?*

Vymezení komunity

Pro porozumění komunitní práci je nutné si nejprve vymezit samotný pojem komunita, který je velmi mnohoznačný a široce používaný.

Chápání komunity v sociální práci:[135]

- Komunita jako lokalita, podmínkou je však sdílení vztahů, pocit loajality, lokální sociální síť.
- Komunita zájmů, jedná se o sociální sítě založené na sdílení zájmu.

Za klíčový pro vymezení komunity je považován koncept sociálních sítí.[136]

Globalizace neznamená konec lokálně definovaných komunit (které jsou viděny jako bezmocné v době globálních ekonomických sil). Globalizace spíše otevírá množství voleb, jak a kde rozvíjet sociální vztahy (komunitu), význam komunity tak může být aktivně vytvářen a přetvářen, konstruován a rekonstruován různými způsoby a v různých kontextech. Komunita se tak stává procesem. Je vytvářena (ne nacházena) a interpretována.[137]

Chápání komunity jako výsledku cíleného úsilí, jako zdroje solidárního jednání a prostředku k zajištění lepších životních podmínek je základem pro chápání pojmu komunita v sociální práci.[138]

Tři možné perspektivy pohledu na komunitu v sociální práci:[139]

- Komunita jako kontext, ve kterém pracujeme.
- Komunita jako cíl našeho úsilí o změnu (komunita je to, co chceme změnit).
- Komunita jako mechanismus změny.

Kompetentní (mobilizovaná) komunita

Cvičení: *Co si představujete pod pojmem kompetentní (mobilizovaná) komunita? K vysvětlení můžete použít konkrétní příklady.*

Kompetentní komunita je chápana v sociální práci jednak jako cíl komunitní práce, jednak jako prostředek, zdroj, strategie řešení samotných problémů.

Předpoklady kompetentního fungování lokální komunity:[140]

- Předpoklady na straně jednotlivců a skupin:
    - Vazby obyvatel k jejich komunitě.

- Vědomí různých komunitních skupin o jejich hodnotách a vlastních zájmech.
- Určitá úroveň členění, která dovoluje efektivní komunikaci o záležitostech komunity mezi jejími různými částmi.
- Participace obyvatel na identifikaci cílů a jejich realizaci.

• Systémové předpoklady kompetentní komunity:
- Existence postupů pro zacházení s konflikty, které se objevují mezi různými skupinami v komunitě.
- Schopnost zvládat mimokomunitní vztahy se širším společenstvím při současném zachování přiměřeného stupně lokální autonomie.

Pro kompetentní komunitu je také používán pojem mobilizovaná komunita. Mobilizovaná komunita je chopna zvládat problémy, má efektivní sociální strukturu a vztahy s okolím, je si vědoma svých občanských práv a povinností. Může být analyzována na základě následujících aspektů.[141]

Uvědomění	Přemýšlí lidé o své situaci?
Aktivizace	Jak aktivní jsou lidé v záležitostech týkajících se komunity?
Mentalita	Jsou lidé pozitivně orientováni do budoucnosti?
Lidská kapacita	Jaké jsou kompetence lidí?
Sociální struktury	Jak je komunita organizována?
Vůdcovství	Jsou zde místní lídři, kteří jsou respektováni, mají důvěru a jsou akceptováni?
Demokratické postupy	Je zde tradice demokratického rozhodování?
Vnější síť	Jaké jsou vztahy s vnějším světem?

Komunitní práce

Popple[142] vymezuje komunitní práci: „Účelem komunitní práce je posílit schopnost lidí zvládat znevýhodňující a obtížné situace tím, že získají větší míru kontroly nad těmi okolnostmi života, jimž jsou společně vystaveni. Komunitní pracovník podněcuje a podporuje skupiny lidí, které usilují o zlepšení podmínek a příležitostí v místě bydliště. Bezprostřední cíle komunitní sociální práce jsou často dílčí, jejím obecným cílem je posílení sebedůvěry, dovedností a sebeorganizační kapacity komunity, které účastníkům umožní tyto schopnosti používat a šířit poté, co je komunitní pracovník opustí".

Podstatou komunitní práce je aktivizace lidí, kteří se mají stát subjekty aktivního jednání a mají přebírat kontrolu nad svými vlastními životy. K tomu používají kompetence získané prostřednictvím zkušeností z realizace společných akcí, jejichž cílem je řešení problémů v lokalitě.

Lze shrnout: komunitní práce je intervence usilující o řešení problémů, které přesahují jednotlivce. Řešení se děje skrze aktivizaci a participaci komunity. Komunita je tak to, co měníme, a je zároveň nástrojem a kontextem změny.

Můžeme rozlišovat tři typy komunitní práce:[143]

- teritoriální – práce ve specifické oblasti s různými skupinami populace,
- kategorická – práce se specifickými skupinami,
- tematická – práce v oblasti specifických témat.

S cílem vypořádat se s nejednoznačností pojmu komunitní práce, který zahrnuje množství různých aktivit a postupů vycházejících z různých teoretických konceptů, začali různí autoři hovořit o modelech komunitní práce. Modely se postupně dále členily, a to na základě cílů, o které usilovaly, podle výběru strategií a pojetí role sociálního pracovníka. Za jeden z modelů komunitní práce je považován komunitní či lokální rozvoj.

Cvičení: *V čem jsou možné výhody využití komunitní práce a jaká to má rizika?*

Komunitní rozvoj

Komunitní rozvoj lze považovat za metodu komunitní práce, která usiluje o podporu aktivit většinou na místní úrovni a ovlivňování institucí, jejím cílem je zplnomocňování komunit a jejich integrace.[144] Zde ji budeme prezetovat jako metodu práce v sociálně vyloučených lokalitách využitelnou při terénní sociální práci.

Východiska komunitního rozvoje

Metoda komunitního rozvoje je založena na těchto předpokladech:[145]

- Sociální vyoučení je zapříčiněno souborem faktorů, které lze ovlivnit.
- Všechny komunity a lidé mají potenciál a kvality k řešení probémů. Komunitní rozvoj podporuje tyto silné stránky.
- Komunitní rozvoj se neděje sám od sebe. Musí být stimulován a povzbuzován.
- Spojení sil je nezbytné pro získání většího vlivu.
- Organizovanost zlepšuje schopnosti a dosažené výsledky.
- Každá komunita má tendence se rozdělovat, proto je třeba lidi sjednocovat.
- Komunitní rozvoj se děje na místní úrovni.
- Přinášení zdrojů zvenčí přispívá k syndromu závislosti a snižuje šance na dosažení udržitelných změn.

Komunitní rozvoj je možné považovat za uschopňující přístup, který na klienty pohlíží jako na subjekt a je orientován na zplnomocnění. Komunita je zapojena do všech fází práce a díky tomu je mnohem ochotnější udržet to, čeho dosáhla, a přebírá odpovědnost za řešení svých problémů.[146]

Vztah poskytujícího a uschopňujícího přístupu[147]

Poskytující přístup	Uschopňující přístup
Sociální pracovník rozhoduje ve prospěch lidí a sdílí předvědčení, že - lidé nevědí, co je pro ně důležité, - lidé nevědí, jak vyřešit své vlastní problémy.	Komunita je od začátku zapojena s tím, že: - myslí, - analyzuje, - plánuje, - vede, - realizuje, - monitoruje, - hodnotí.
Sociální pracovníci klienty předvědčují, že: - projekt je pro ně dobrý, - projekt je jejich, - se musí o projekt starat, - se musí zapojit.	Tím, že lidé se zapojí, budou motivováni. Budou: - vidět prospěch, - se cítit schopnými, - se cítit zdopovědnými, - hledat řešení, - věřit, že to mohou dokázat.

Hlavní výchozí body komunitního rozvoje:[148]
- zplnocmonění,
- multidimenzionální přístup,
- inkluze,
- udržitelnost,
- vytváření podmínek pro rozvoj hnutí.

Pracovní principy komunitního rozvoje:[149]
- informovanost,
- aktivní účast členů komunity,
- samoorganizace založená na demokratických principech,
- transparentnost,
- hledání trvalých způsobů práce a udržitelných řešení,
- sdílená zodpovědnost,
- budování identity,
- rozvoj ve třech fázích,
- tři linie rozvoje: linie řešení, organizační a vzdělávací linie,
- respekt k odlišnostem.

Čtyři typy podpory, kterou komunití pracovník poskytuje:[150]
- Organizační podpora – např. pomoc při organizaci schůzek, vytváření pracovních skupin.
- Strategická podpora – např. pomoc skupině přemýšlet o nejlepším způsobu dosažení cílů, získávání informací, tvorbě plánů.
- Vzdělávací podpora – např. pomoc při zvládání úkolů – jak vést schůzku, vytvořit harmonogram, vyjednávat.
- Facilitace – vytvoření podmínek pro práci.

K posouzení, zda je vhodné použít metodu komunitního rozvoje, mohou sloužit Kahnova kritéria:[151]

- Práce na tématu může přinést výsledky (jejich dosažení je realistické). Řešení je možné na místní úrovni, lidé mohou vnímat nějakou perspektivu a prožít úspěchy.
- Téma lidi sjednocuje, nerozděluje.
- Téma se týká mnoha lidí (ne jen několika jednotlivců nebo úzké skupiny).
- Okolo tématu je možné organizovat aktivity a jsou zde možnosti aktivně lidi z komunity do aktivit zapojovat.
- Téma je veřejné (nejedná se o citlivé téma nebo dokonce o tabu).
- Téma vzbuzuje silné emoce a lidé mají přání s tím něco udělat.
- Téma je možné ostatním vysvětlit.
- Lidé chtějí situaci řešit, chtějí se stát aktivními.

Není nutné, aby všechna kritéria byla splněna. Kritéria jsou spíše vodítkem pro diskusi o vhodnosti použití metody komunitního rozvoje. O kritériích můžeme diskutovat s kolegy, s lidmi z komunity, donátory apod.

Model práce v komunitním rozvoji

- Třífázový model.[152] Proces podpory komunitního rozvoje se děje ve třech fázích, které se odvíjí od tří fází mobilizované komunity.
    - I. fáze: zapojení se – poznávání se, budování důvěry, dodávání sebedůvěry a budování první organizační struktury (nejčastěji spojené s tématy infrastruktury).
    - II. fáze: rozrůstání organizace – zahájení samoorganizovaných aktivit.
    - III. fáze: činnosti směřující k nezávislosti.
- Linie rozvoje.[153] Tyto tři fáze prostupují různé linie rozvoje, které souvisí s cíli, kterých chceme dosáhnout. Jde nám jak o řešení konkrétních problémů v komunitě (vnější strategie), tak o dosažení mobilizované komunity (vnitřní strategie). Tyto linie jsou neustále propojeny, protože řešení problémů předpokládá aktivizování lidí a komunit. Linie musí v praxi zůstat propojeny. Při řešení problému vždy musíme brát v úvahu, jak naše aktivity a práce na řešení problému mohou přispět k vnitřní strategii, tzn. co se lidé během práce naučí, jak budou zapojeni. V práci tak budou hrát významnou roli čtyři linie: organizační linie, vzdělávací linie, linie řešení problémů a linie vnějších vztahů.
    - Organizační linie: Organizační linie se týká investování do vytváření organizace. V komunitním rozvoji usilujeme o dosažení komunitně založené organizace. Tento typ organizace je založen na principech demokracie, participace, zplnomocnění, rovnosti, transparentnosti, udržitelnosti a partnerství. Otázkou je, jak směřovat působení komunitního pracovníka, aby vznik a rozvoj tohoto typu organizace podporoval, aby jeho intervence stimulovaly tyto aspekty.
    - Vzdělávací linie: Cílem komunitního rozvoje jsou nezávislí a schopní lidé, kteří usilují o zlepšení svých životních podmínek a sociální začlenění. Jde nám o změnu od reaktivního k proaktivnímu postoji. A k tomu je třeba vzdělávání a investování do lidí. Vzdělávání musí respektovat jejich způsob života a kvality, které mají. Vzdělávání není orientováno pouze na dovednosti, ale také na hodnoty.
    - Linie řešení problému: Lidé se aktivizují, vzdělávají a organizují kolem určitých témat, problémů. Potřebujeme společné téma, které by lidi spojilo a aktivizovalo.

- Linie vnějších vztahů: K řešení problémů potřebujeme dobré vztahy s vnějším světem (mimo komunitu), které je třeba budovat a posilovat.

Rozvoj komunity během tří fází můžeme sledovat podle těchto čtyř linií. K tomu je nutné si v rámci každé linie stanovit cíle (organizační cíle, vzdělávací cíle, cíle řešení problémů a cíle v oblasti vnějších vztahů).

Fáze komunitního rozvoje[154]

- 1. fáze – zapojování se: Na začátku této fáze je jen několik lidí, kteří jsou do rozvoje komunity ochotni investovat čas, energii a prostředky. Je třeba začít hledat témata a způsoby, jak lidi mobilizovat a organizovat. Častým prostředkem jsou společné schůzky obyvatel, na kterých se projednávají témata. V této fázi se lidé obvykle koncentrují na záležitosti infarstruktury (opravy domů, řešení údržby prostranství, výstavba dětského hřiště, řešení dopravní situace, budování volnočasového centra pro děti a mládež apod.). V této fázi se ustanovuje místní iniciační skupina, která je složena z komunitního pracovníka a lidí, kteří chtějí být aktivní a reprezentují komunitu. Iniciační skupina má často charakter místní rady, domovního výboru atd. a může být volena. Pro začátek je vhodné vybrat malou dílčí aktivitu, při které může komunita zažít úspěch a konkrétní zlepšení své situace. Téma by mělo umožnit:
  - aby se lidé zapojili do konkrétní práce,
  - aby proces byl otevřený a viditelný (je možné ho sledovat, zapojovat se),
  - aby výsledky byly konkrétní, viditelné a pro obyvatele významné a aby přinesly zlepšení jejich životní situace,
  - aby probíhala spolupráce s místními institucemi.

  Důležitá je aktivita lidí, jejich zapojení a přebírání zodpovědnosti od samého začátku.

  V této fázi se začíná budovat místní struktura, jejímž jádrem je iniciační skupina a její síť vazeb.
- 2. fáze – rozrůstání organizace: Tato fáze začíná v okamžiku, kdy má iniciační skupina (rada, výbor atd.) vybudovanou pozici a dobrou pověst, je lidmi respektována a dokázala, že může reprezentovat komunitu na místním úřadě a před ostatními skupinami. Jejich úkolem je přebírat zodpovědnost za aktivity a informovat a aktivizovat lidi v komunitě. Začínají se organizovat aktivity, do kterých jsou zapojováni i další členové komunity. Iniciační skupina povzbuzuje obyvatele, aby přebírali iniciativu. Nyní se témata většinou mění na vzdělávání, volnočasové aktivity a aktivity generující zisk. Role iniciační skupiny se mění, více provází a podporuje další skupiny a členy v jejich aktivitách.
- 3. fáze – získávání nezávislosti: V této fázi by se měla stabilizovat dobrá organizační struktura. Lidé v komunitě přebírají iniciativu, cítí se svobodní řešit nové problémy a nápady; v této fázi se mohou řešit i komplikovanější témata.

Využití komunitní práce v práci s dalšími cílovými skupinami terénní sociální práce

Možnosti využití komunitní práce s dalšími cílovými skupinami terénní sociální práce jsou omezeny:

- charakterem poskytované služby v terénu,
- specifiky jednotlivých cílových skupin, které nemusí mít zájem o řešení problému či o dlouhodobější spolupráci nebo jsou obtížně organizovatelné,

- nezájmem klientů o kolektivní řešení problémů – jejich problém je citlivé téma, může vykazovat prvky tabu, může souviset s trestnou činností apod.,
- obtížným nalézáním společného tématu nebo problému,
- neochotou klientů vystupovat z anonymity,
- mobilizací pocitu sounáležitosti atd. – to může být v některých případech klientů kontraproduktivní a může vést spíše k upevňování jejich problémů,
- nereálností dosažení konkrétních a viditelných výsledků.

Osoby bez přístřeší

Komunitní práce v rámci terénní sociální práce s bezdomovci je využitelná, pokud se klienti přirozeně sdružují, či dokonce v jakýchsi komunitách přežívají (např. skupina bezdomovů žijících v městském lese ve stanových přístřešcích) a usilují o určité společné cíle, které jsou akceptovatelné jako téma pro terénního sociálního pracovníka. Cílem jejich společného úsilí může být například získaní bydlení, práce, vzdělání. Terénní sociální pracovník může pracovat se skupinou obyvatel nezákonně obsazené budovy a usilovat o oficializaci jejich pobytu a opravu stavby.

Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Komunitní práce s dětmi a mládeží hraničí se sociální prací se skupinami. Při práci s touto cílovou skupinou můžeme využít spíše segmenty komunitní práce, a to:

- usilovat o formulaci společných cílů a vytvoření společné strategie jejich dosažení,
- usilovat o participaci klientů na všech fázích realizace.

Příkladem může být skupina dětí a mládeže, kteří formulovali problém jako nedostatek příležitostí k trávení volného času v lokalitě a jejich cílem je tyto příležitosti vybudovat. Mohou tak společně s terénním sociálním pracovníkem vytvořit projekt výstavy skateparku, fotbalového hřiště nebo klubovny. Jako skupina jsou pak zapojeni do všech fází realizace – od plánování, získávání finančních prostředků, prací při výstavbě až po správu a provoz.

Osoby poskytující placené sexuální služby

U této cílové skupiny brání využití komunitní práce při terénní sociální práci řada faktorů. Příslušníci této skupiny nemusí mít zájem na ztrátě anonymity a veřejném přihlášení se ke svým aktivitám a jejich organizování je v celém kontextu nereálné. Další otázkou by bylo nalezení společného tématu, kolem kterého by bylo možné organizovat aktivity.

Osoby ohrožené závislostmi

Také u této cílové skupiny brání využití komunitní práce při terénní sociální práci řada faktorů. Příslušníci této skupiny nemají zájem na ztrátě anonymity a veřejném přihlášení se ke svým aktivitám a jejich organizování je v celém kontextu nereálné. Otázkou je také, o jaké společné cíle by usilovali.

Seznam použité literatury

Burkett, I. *Traversing the swampy terrain of postmodern communities: towards theoretical revisionings of community development.* In: European Journal of Social Work. 2001, vol. 3.

Coulshed, V., Orme, J. 1998. *Social Work Practice. An Introduction*. London: Macmillan.

Gojová, A. 2006. *Teorie a modely komunitní práce*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta, Ostravská univerzita v Ostravě.

Henderson, P., Thomas, D. N. 2007. *Zručnosti komunitnej práce v susedstvách.* Nitra: Centrum komunitného rozvoja.

Kirst-Ashman, K. K., Hull, G. F. 1997. *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago: Nelson-Hall Pubslihers.

Popple, K. 1995. *Analysing Community Work. Its Theory and Practice.* Buckingham/ Philadelphia: Open University Press.

Schuringa, L. 2007. *Komunitní práce a inkluze Romů.* Ostrava: Radovan Goj.

Osoby ze sociálně vyloučených lokalit a osoby sociálním vyloučením ohrožené[155]

Následující text popisuje sociálně vyloučenou lokalitu s využitím konceptu sociálního a prostorového vyloučení a seznamuje se specifiky situace obyvatel sociálně vyloučených lokalit. Tematizuje problémy, které pracovníci poskytující služby v sociálně vyloučených lokalitách nejčastěji řeší: bydlení, finance, zaměstnání, vzdělávání a další sociálně rizikové jevy a pojednává o činnostech terénních sociálních pracovníků / terénních pracovníků při práci v sociálně vyloučených lokalitách. Zamýšlí se rovněž nad metodami sociální práce, které se uplatňují při terénní sociální práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit.

Příspěvek se orientuje na terénní sociální práci zaměřenou zejména na obyvatele sociálně vyloučených lokalit. Sociálně vyloučené lokality mohou být tvořeny celými čtvrtěmi, ulicemi, jedním nebo více domy, ubytovnami nebo i jinými objekty. V Česku neexistuje kraj, kterému by se fenomén sociálně vyloučených lokalit vyhnul.[156] Každá lokalita má svou specifičnost co do charakteru a hloubky problémů, velikosti, sociální struktury, historie, perspektivy vývoje a přístupu úřadů.[157] Významnou součástí práce terénního pracovníka / terénního sociálního pracovníka tvoří znalost těchto specifik a jejich zohlednění při práci v lokalitě.

Sociálně vyloučené lokality obývají rodiny a jednotlivci s nejnižšími příjmy, závislí na sociálních dávkách, většinou dlouhodobě nezaměstnaní. Lidé, kteří zde žijí, mají ztížený přístup k institucionální pomoci, jsou často odříznuti od společnosti a společenského života. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit netvoří jednotnou (homogenní) skupinu, ale jsou vysoce vnitřně diferencovanou skupinou.

Život v těchto lokalitách může být pro obyvatele frustrující. Někteří z lidí zde žijí ve stavu celkové letargie, nejsou si s to pomoci vlastními silami a často ani nevědí jak, mohou být demotivováni tím, že se stejně nic nezmění. Část z obyvatel sociálně vyloučených lokalit nerozumí společenskému prostředí a normám, žije v pocitu ohrožení ze změn. V rámci takových společenství vzniká svět pravidel a hodnot, které jsou vzdáleny těm většinovým. Děti, které v těchto lokalitách vyrůstají, mohou přejímat uvedené modely chování a jednání a celá situace se mezigeneračně dědí. Mají problémy se školní docházkou, volný čas tráví často na ulicích, protože nemají jinou možnost.

Lidé ze sociálně vyloučených lokalit postupně přijímají pozici nejhůře postavených lidí ve společnosti. Ti, kteří chtějí sociální dno opustit, mají hodně omezené šance.[158] Na druhé straně je i část obyvatel sociálně vyloučených lokalit, kteří jsou se svým životem spokojeni.

Co je to sociálně vyloučená lokalita?

Charakteristické rysy sociálně vyloučené lokality:[159]

- uzavřenost společenství vůči okolí,
- prostorová segregace (prostorové oddělení) (nedostupnost infrastruktury – např. neexistence obchodů nebo pouze jednoho s předraženým zbožím, absence školy, lékaře, úřadů, plynovodu, zástavba na kraji měst),
- symbolické vyloučení spojené se stigmatizací (zevšeobecňující přisuzování negativních vlastností) jedinců či skupin,
- špatné bytové podmínky, nekvalitní domy, znečištění, často bez kvalitní péče majitele, špatný stav společných prostor a veřejných prostranství,
- špatné hygienické poměry a s nimi související horší zdravotní stav,
- vysoká až úplná dlouhodobá nezaměstnanost,
- ztížený přístup k legálním formám výdělečné činnosti, závislost na sociálních dávkách a s tím spojená chudoba,
- nízká vzdělanost většiny obyvatel,
- napětí mezi obyvateli lokality a okolím,
- životní strategie orientované na přítomnost,
- uzavřený ekonomický systém vyznačující se častým zastavováním majetku a půjčováním peněz na vysoký úrok (lichva a tzv. rychlé půjčky),
- větší potenciál výskytu sociálně rizikových jevů (např. alkoholismu, narkomanie či gamblerství) a kriminality (zvýšené riziko stát se pachatelem, ale i obětí trestného činu),
- snížené sociokulturní kompetence (např. jazyková bariéra, nezkušenost či neznalost vlastních práv a povinností).

Pokud některá z výše uvedených charakteristik při popisu místa není splněna, neznamená to, že se nejedná o sociálně vyloučenou lokalitu. Každé místo je specifické a mnohdy stačí jen některý z uvedených ukazatelů, abychom mohli lokalitu nazývat sociálně vyloučenou.[160] Sociálně vyloučenou lokalitou tedy rozumíme část města, čtvrti, domu nebo shluku několika domů, kde žije větší počet domácností, rodin a jednotlivců s nejnižšími příjmy, velmi často závislých na sociálních dávkách. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit mají jen omezený nebo žádný přístup ke zdrojům, které jsou nezbytné pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit společnosti jako celku. Obyvatelé těchto lokalit mnohdy tvoří z větší části lidé s menšinovou etnicitou.

Mezi skupiny ohrožené sociálním vyloučením se řadí také etnické menšiny. V České republice se jedná především o Romy. Hned v úvodu je třeba se zmínit o velmi podstatné informaci – ne všichni Romové jsou sociálně vyloučení, a ne všichni sociálně vyloučení jsou Romové. Proto nelze ztotožňovat pojmy Rom a sociálně vyloučený.

Vzhledem k tomu, že pojem „Rom“ je v různých kontextech chápán a používán různě, v následující části si ho objasníme.

Rom, Romové

Podle zákona č. 273/2001 Sb., o právech národnostních menšin a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Romem pouze ten, kdo se přihlásí k romské národnosti. S tímto faktem bychom mohli polemizovat (při posledním sčítání lidu se k romské národnosti přihlásilo nepatrné procento obyvatel České republiky). Proto **za Romy považujeme toho**:

- **kdo se hlásí k romství:** Romem je občan České republiky, který se deklarativně přihlásí k romské národnosti. V tomto případě jde o individuální národnostní cítění jednotlivce a o projev jeho svobodné vůle;
- **kdo žije jako Rom:** Občané České republiky, kteří přísluší k romské etnické skupině, většinou nemají potřebu deklarovat své romství přihlášením se k romské národnosti při sčítání lidu. Přesto však udržují romskou kulturu, předávají si tradice a mateřský jazyk. Způsob života lidí udržujících v romských komunitách tradiční kulturu je označován romským slovem „romipen". Za určitých okolností to mohou být též osoby neromského původu, které se do romského prostředí začlenily (např. sňatkem) a trvale v něm žijí. Příslušnost k „romství" však neznamená jen svobodnou vůli jedince přihlásit se k romské národnosti, ale souvisí úzce s kulturou, tradicemi, se způsobem života a s mírou možností poskytnutých většinovou společností pro začlenění minority;
- **kdo vypadá jako Rom:** Charakteristické antropologické rysy lidí příslušejících k romské etnické skupině jdou ruku v ruce se zažitými předsudky většiny, a to naprosto nezávisle na jejich vůli, způsobu života, dosaženém vzdělání apod. Majoritou jsou označováni za Romy („cikány") například i romské děti vyrůstající v ústavech, tedy nedotčené romskou kulturou ani způsobem života „romipen".[161]

Za Roma můžeme tedy považovat takového jedince, který se za Roma sám považuje, aniž by se nutně k této příslušnosti za všech okolností hlásil (např. při sčítání lidu), anebo je za Roma považován významnou částí svého okolí na základě skutečných či domnělých (antropologických, kulturních nebo sociálních) indikátorů.

Romové netvoří jednolitou, homogenní etnickou skupinu. Již podle jejich původu je můžeme rozdělit do mnoha skupin:[162] čeští, moravští, maďarští, slovenští, olašští Romové a Sinti. Někteří Romové velmi těžce nesou, že většinová populace nedělá rozdíly mezi těmito skupinami, které mezi sebou téměř nekomunikují, mají odlišné historické zázemí a zkušenosti, nezasahují do záležitostí druhých skupin, nevytvářejí společná manželství, ani se vzájemně nestýkají.

Terénní sociální pracovník / terénní pracovník by měl reflektovat možné vlivy příslušnosti romského klienta k jeho etnické skupině Romů, které mohou ovlivnit jeho práci (některé skupiny spolu nekomunikují, což může být například problémem, když pracovník bude řešit problém klienta a může díky výše popsaným skutečnostem narážet na nepřekonatelné překážky). Taktéž může nastat problém, jestliže např. terénní sociální pracovník / terénní pracovník je sám příslušníkem romské menšiny a někteří klienti s ním nebudou chtít spolupracovat, protože patří ke skupině, se kterou klienti nekomunikují.

Příklad: *V jedné organizaci, která pracuje s romskými obyvateli v sociálně vyloučené lokalitě, byl přijat na pozici terénního pracovníka olašský Rom. V lokalitě měl tento pracovník pomáhat jejím obyvatelům, kteří byli většinou potomky slovenských Romů. Vzhledem k tomu, že tyto dvě skupiny Romů spolu moc nekomunikují, v organizaci předpokládali, že bude trvat delší dobu, než pracovník získá důvěru obyvatel. Bohužel se tak nestalo. Obyvatelé nechtěli s pracovníkem*

spolupracovat, terénnímu sociálnímu pracovníkovi, který působil ve stejné lokalitě, si na něj stěžovali. Sám terénní pracovník postupně ztrácel zájem o práci, k čemuž zřejmě nemalou mírou přispěla i nevraživost obyvatel lokality vůči němu a jejich neustálé narážky. Organizace převedla terénního pracovníka na jinou práci, při které se setkával také s olašskými Romy. Bylo po problémech s nezájmem o práci a pracovní morálkou. Naopak, nový terénní pracovník, který vstoupil do lokality, byl taktéž potomkem příslušníků slovenských Romů a důvěru obyvatel lokality si získal za relativně krátkou dobu. Obyvatelé se na něj obracejí s žádostmi o pomoc při vyřizování nejrůznějších záležitostí a nemají problémy v komunikaci. Tento příklad ovšem neznamená, že bychom mohli obecně říct, že by terénní pracovník, který je příslušníkem olašských Romů nebo jiné skupiny, nemohl pracovat s obyvateli sociálně vyloučené lokality, kteří jsou příslušníky jiné skupiny Romů, než je pracovník sám. Je ale třeba počítat s riziky takové práce.

Sociálně vyloučení Romové v sociálně vyloučených lokalitách

Sociálně vyloučené lokality, ve kterých žije vysoký podíl sociálně vyloučených Romů, bývají někdy označovány jako sociálně vyloučené romské lokality. Na jedné straně se může jednat o jednotlivý dům, ve kterém žije několik jednotlivců či rodin, nebo celou městskou čtvrť. Lokalita může být ve středu města, ale i na periferii nebo dokonce úplně mimo obec, oddělená od jejího života a pozornosti jejich obyvatel průmyslovou zónou, polem nebo lesem. Hranice takovéto lokality může být jak symbolická (to, když je lokalita vnímána jako „špatná adresa", hovoří se o ní jako o „domu hrůzy", „cikánské ulici", „cikánské čtvrti" apod.), tak fyzická (je-li lokalita oddělena od ostatní bytové zástavby průmyslovou zónou, frekventovanou silnicí, vodním tokem, skládkou apod.). V obou případech si však existenci těchto hranic uvědomují jak ti, kteří danou lokalitu obývají, tak ti, kteří žijí mimo ni.

Jako sociálně vyloučenou lokalitu označujeme prostor obývaný skupinou, jejíž členové se sami považují za Romy anebo jsou za Romy označováni svým okolím a jsou sociálně vyloučeni.

Sociálně vyloučené lokality s vysokým podílem sociálně vyloučených Romů vznikají především v důsledku:[163]

- „přirozeného" sestěhovávání se chudých romských rodin do lokalit s cenově dostupnějším bydlením,
- vytlačováním romských rodin z lukrativních bytů a přidělováním náhradního bydlení v lokalitách s často vysokým podílem romského obyvatelstva,
- řízeným sestěhováváním (především ze strany obcí) neplatičů nájmu a obecně lidí považovaných za „nepřizpůsobivé" či „problémové" do ubytoven nebo holobytů.

K tomu, aby lokalita byla vnímána jako romská, přitom není vůbec nutné, aby Romové v dané lokalitě tvořili většinu obyvatelstva.

Specifika sociálně vyloučených romských obyvatel v sociálně vyloučených lokalitách[164]

Pracovník by si měl uvědomit, že vedle uvedených specifik obyvatel sociálně vyloučených lokalit mohou jeho práci s klienty ovlivňovat další možná specifika romských obyvatel v těchto lokalitách:

- zkušenost některých klientů s diskriminací, což se může projevit při společné práci pracovníka a klienta,
- velký význam rodiny a vztahů v ní (pozice muže, ženy, starší matky, dětí; rodinné konflikty v lokalitě; při jednání pracovníka s klientem jsou často přítomni další příbuzní),

- v rámci rodinných sítí potřeba zejména finančně, materiálně podporovat příbuzné,
- silná sociální kontrola (rychlé šíření informací, dezinformací, stereotypy),
- jazyková bariéra, znevýhodnění dětí při vstupu do základních škol,
- kulturní tradice a zvyklosti (vstup do rodiny, chování hosta...),
- nesrozumitelnost „gádžovského" světa a jeho institucí.

Problémy, které terénní sociální pracovník / terénní pracovník nejčastěji řeší

V této části textu se zaměříme na jednotlivé problémy, se kterými se terénní sociální pracovník/terénní pracovník při své práci v sociálně vyloučených lokalitách nejčastěji setkává, a popíšeme si činnosti, které vedou k řešení těchto problémů.

Docházíme za svými klienty do jejich prostředí (včetně bytů) v sociálně vyloučených lokalitách. Klientům věnujeme dostatek času, aby se mezi námi vybudoval vztah založený na vzájemné důvěře a respektu. Při řešení problému si společně s klientem stanovujeme kroky, které vedou ke zlepšení klientovy situace. Nepřímo tak klienta učíme vhodně reagovat v každodenních situacích tak, aby příště nepotřeboval při řešení problému naši asistenci. Ve společných rozhovorech s klientem se snažíme identifikovat povahu a příčiny potíží. Klient sám určuje, se kterými problémy by chtěl pomoci. Na každém řešení problému je třeba, aby klient souhlasil se způsobem a aby se na tomto řešení podílel. Při práci s klientem většinou postupujeme od řešení aktuálních problémů, které mají dopad na každodenní život klienta, a postupně společně s klientem hledáme příčiny jeho dlouhodobých problémů a snažíme se je odstraňovat. Podíl klienta na řešení problému by měl být co největší, aby časem byl schopen situaci zvládnout sám.

Bydlení[165]

Možné příčiny vzniku problémů souvisejících s bydlením

- Porušení povinností ze strany pronajímatele, často vedené motivem dostat z bytu „problémové" nájemníky (např. nátlakové akce směřující k podepsání nových nevýhodných nájemních smluv, souhlas s ukončením nájmu získaný pomocí podvodu, kritický stav bytu, příslib odstupného).
- Porušení povinností ze strany nájemce, především dluhy na nájemném a službách spojených s užíváním bytu.

Časté důvody neplatičství

- Vysoké nedoplatky v souvislosti s ročním vyúčtováním spotřeby vody a elektřiny (tyto nedoplatky mnohdy neodpovídají skutečné spotřebě). V mnoha lokalitách nejsou měřiče spotřeby vody a energií v bytech, měřiče jsou společné. Celková spotřeba se pak rozpočítává. V některých domácnostech žijí velmi početné rodiny s celým svým příbuzenstvem, které je ne vždy nahlášeno majiteli bytu, za které by bylo nutno platit zálohy. A tak na tyto rodiny doplácí další nájemníci v domě. Kromě těchto případů také není výjimkou staré zchátralé potrubí, z něhož dlouhodobě uniká voda do sklepů a jinam.
- Nečekané výdaje spojené s mimořádnou událostí (např. pohřeb, svatba, nemoc).

- Rodině je exekučně strháván dluh z dávek nebo je zadlužena u lichváře či společností orientujících se na rychlé půjčky.
- Rodina neumí hospodařit.
- Závislost některého z členů rodiny.
- Ztráta nároku na sociální dávky v souvislosti s nevyřízením si občanství.
- Vyřazení z evidence ÚP a tím ztráta nároku na dávky hmotné nouze.

Možné následky ztráty bydlení

- Výpověď z nájmu z bytu, často bez náhrady.
- Odchod do ubytoven, azylových domů, k příbuzným (riziko – velký počet nenahlášených osob v bytě, dluhy na službách, porušení nájemní smlouvy – nenahlášení osob do 15 dnů od jejich přistěhování, hrozba výpovědi z nájmu).
- Ohrožení stability rodiny, riziko odebrání dětí do ústavní péče.
- Zanedbávání školní docházky dětí.
- Časté stěhování se po příbuzných (kde je nechají po nějakou dobu bydlet).
- Kumulace sociálně slabých rodin na jednom místě.
- Bydlení v ubytovnách za vysoké ceny – finance pak chybí jinde.

Úkony, aktivity terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka

- Udržení stávajícího bydlení (pomoc při zlepšování nevyhovujících podmínek, vyjednávání splátkových kalendářů, vyřízení institutu zvláštního příjemce, pomoc k možnosti odpracování dluhů, vyjednávání odpuštění poplatků z prodlení).
- Monitorování situace v oblasti bydlení, aby se dalo předejít problémům.
- Aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních klientů s problémy dluhů na nájemném, aby negativní následky vzniklé situace měly co nejmenší dopad na klienta (terénní sociální pracovník provádí depistáž sám, terénní pracovník pod dohledem sociálního pracovníka).
- Pomoc s vyřizováním nárokových dávek (dávky státní sociální podpory a sociálního pojištění).
- Pomoc s vyřizováním dávek hmotné nouze (nenárokové dávky).
- Pomoc s hledáním náhradního bydlení (ubytovny, azylové domy atd.).
- Vysvětlování úskalí nájemních, podnájemních nebo ubytovacích smluv při jejich podpisu.
- Vyjednávání pracovníka s místní správou a samosprávou.
- Medializace problematiky (se souhlasem klienta a zaměstnavatele).

Příklad: *Na terénního sociálního pracovníka se obrátil klient s žádostí o pomoc při řešení své bytové situace. Vzhledem k neplacení nájemného mu vznikly dluhy, kvůli nimž majitel domu podal návrh na vyklizení bytu, o kterém soud již pravomocně rozhodl. Terénní sociální pracovník společně s terénním pracovníkem, se kterým v lokalitě spolupracuje, domluvili setkání s majitelem domu, kterého se zúčastnil také sám klient. Cílem tohoto jednání byl pokus domluvit se s majitelem domu na formě zaplacení dlužného nájemného tak, aby nedošlo k vystěhování klienta a jeho rodiny z bytu. S majitelem domu bylo dojednán splátkový kalendář a uzavřena dohoda, že jestliže splátky budou placeny pravidelně a v domluvené výši, majitel nebude činit kroky k vyklizení bytu. Klient rovněž navrhl, zda by mu terénní pracovník mohl asistovat při placení pravidelných splátek. Terénní pracovník pravidelně docházel s klientem platit splátky,*

zpočátku společně vyplňovali poštovní složenky, postupně si klient tyto složenky vyplňoval sám. Po roce byl dluh splacen a začalo vyjednávání s majitelem bytu o možnosti získat novou nájemní smlouvu.

***Příklad:** Na terénní pracovnici se obrátila klientka se třemi dětmi, protože ji druh, otec jejích dětí, vyhodil z bytu a ona se nemá s dětmi kam uchýlit. Terénní pracovnice klientce nabídla možnost hledat ubytování v azylových domech pro matky s dětmi nebo v komerčních ubytovnách. Vzhledem k tomu, že klientka neměla dostatek financí na zaplacení komerční ubytovny, rozhodla se řešit situaci hledáním volných míst v azylových domech pro matku s dětmi. Terénní pracovnice společně s matkou obtelefonovaly azylové domy v okolí. V jednom bylo volné místo, ale bylo potřeba, aby se tam matka ještě týž den ubytovala. Terénní pracovnice pomohla matce sbalit si nejnutnější věci a doprovodila ji i s dětmi do azylového domu. S pracovnicemi azylového domu se terénní pracovnici podařilo vyjednat, že poplatek za ubytování v azylovém domě matka zaplatí až 25. dne v měsíci, kdy jí přijdou sociální dávky.*

Finance[166]

V sociálně vyloučených lokalitách velmi rychle přibývá osob, které se dostávají do situace neplatičů, protože z objektivních i subjektivních důvodů nemají dostatek finančních prostředků k plnění svých povinností. Mnohdy se stává, že se jedinec či rodina uchyluje k půjčce od společností poskytujících tzv. rychlé půjčky nebo od lichváře v situaci, kdy jí přišly nedoplatky za vyúčtování služeb spojených s bydlením nebo energií nebo pro jinou nenadálou situaci (pohřeb, svatba apod.). Jelikož jediným příjmem rodiny jsou často pouze sociální dávky, stává se, že začne mít problémy s dodržením splátek. Sankce za nezaplacení nenásleduje ihned, nějakou dobu trvá, než věřitel začne svou pohledávku vymáhat. Mezitím pohledávka vzroste na smluvních pokutách za nedodržení termínů splátek, za poplatky z prodlení, za náklady firmy vymáhající dluh, za poplatky za exekuci (pokud to dojde až k exekučnímu řízení) atd. Z několik málo stovek se během doby neplacení mohou stát tisícové či desetitisícové částky. Aby byli schopni splatit alespoň nějakou částku nebo aby byli schopni uhradit nečekaný výdaj, půjčují si znova peníze u těchto společností, i když problém se splácením již mají. Rodiny jsou často uvězněny v koloběhu splácení a dalšího narůstání dluhů.

Možné příčiny vysoké zadluženosti

- Lichva,
- dluhy na nájemném a službách z předchozího bydlení,
- dluhy na zdravotním pojištění (zejména z období sankčního vyřazení z evidence ÚP, kdy je občan povinen si zdravotní pojištění hradit sám),
- půjčky hotově nebo na zboží, leasing, ručení příbuzným,
- nevyřízené osobní doklady, které jsou nezbytné pro vyřízení dávek,
- dříve nevyřízené státní občanství znemožňující později čerpat sociální dávky,
- neschopnost hospodařit a vyjít s financemi.

Možné následky velkého zadlužení

- Ztráta bydlení, bydlení v přeplněných bytech, protiprávní užívání bytu,
- několikanásobné exekuce sociálních dávek a dalšího majetku,

- odebírání dětí z rodin do ústavní péče v důsledku ztráty bydlení,
- dlouhodobý život ve stresu (zdravotní potíže, deprese, pocity beznaděje, ...),
- neustálý koloběh života v dluzích.

Úkony, aktivity terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka

- Vysvětluje klientům nebezpečnost využívání půjček od společností poskytujících rychlé půjčky na vysoké úroky a půjčování si peněz od lichvářů,
- radí klientům, jak hospodařit s příjmy, aby si nemuseli půjčovat,
- vede klienta k pocitu zodpovědnosti za placení svých závazků,
- jedná s vlastníky bytů o přístupech k dlužníkům, vyjednává institut zvláštního příjemce sociálních dávek, aby např. nedocházelo k narůstání dluhu,
- v případě půjček jedná s věřiteli společně s klientem např. o splátkovém kalendáři, o snížení splátek, o odložení splátek,
- medializuje problematiku (se souhlasem klienta a zaměstnavatele).

Příklad: *Na terénního sociálního pracovníka se obrátila klientka, které přišla poslední výzva před podáním exekuce na zaplacení dlužné částky ve výši 10.360,- Kč. Obává se, aby v případě nezaplacení dluhu k ní domů nepřišli exekutoři a nezabavili jí věci, které tam má. Z rozhovoru pracovníka s klientkou vyplynulo, že se nejedná o jediný dluh, který klientka má. Na zaplacení dluhu najednou nemá dostatek peněz. Dluh by chtěla zaplatit postupně. Obává se však, že jí společnost, které dluží, splátky neumožní. Terénní sociální pracovník ve spolupráci s klientkou zjistil, kolik peněz měsíčně rodina klientky má a co všechno se musí v měsíci zaplatit, aby přišli na částku, kterou klientka bude schopna pravidelně splácet – měsíční příjem rodiny tvoří dávky státní sociální podpory ve výši 5.431,- Kč a dávky hmotné nouze ve výši 5.032,- Kč, což dohromady tvoří 10.463,- Kč. Za nájem měsíčně platí 1.253,- Kč, za elektřinu 600 Kč a za plyn 600,- Kč, měsíčně tedy vydá za bydlení a služby 2.453,- Kč. Z rozhovoru dále vyplynulo, že měsíčně ještě splácí půjčku od společnosti Home Credit ve výši 600,- Kč měsíčně a 200,- Kč dopravnímu podniku za jízdu bez platného jízdního dokladu. Na jídlo pro sebe a své dvě děti jí tedy měsíčně zbývá 7.210,- Kč. Klientka navrhla, že by byla ještě schopna splácet dalších 500,- Kč, protože dluh u dopravního podniku bude mít za 2 měsíce zaplacený. Terénní sociální pracovník společně s klientkou sestavil plán hospodaření na dobu, kdy by platila všechny 3 dluhy najednou – za jeden den by mohla za jídlo a jiné věci utratit 223,- Kč, což klientce připadalo jako únosné. S tímto zjištěním telefonoval na žádost klientky terénní sociální pracovník do společnosti, která zaslala výzvu k zaplacení, s žádostí o splátkový kalendář. V rozhovoru pracovník vysvětlil situaci, ve které se klientka nachází, a proč není schopna zaplatit dlužnou částku najednou ani po větších splátkách, než je 500,- Kč. Společnost požadovala, aby žádost o splátkový kalendář byla napsána písemně i s odůvodněním, proč jsou navrženy splátky ve výši 500,- Kč. Terénní sociální pracovník napsal společně s klientkou dopis společnosti, klientka dopis sama zaslala. Asi za 14 dní přišla ze společnosti odpověď, kde klientce schvalují navržený splátkový kalendář s podmínkou pravidelného placení domluvené částky. V případě, že by splátku ve stanoveném termínu a stanovené výši nezaplatila, možnost splácení dluhu formou splátek je zrušena a celá částka bude vymáhána soudní cestou, kdy dluh ještě vzroste o náklady soudního řízení a poplatky exekutorovi. Vzhledem k tomu, že klientka chtěla mít nad sebou kontrolu, že nezapomene včas zaplatit splátku, bylo ještě domluveno s terénním pracovníkem, který spolupracuje s terénním sociálním pracovníkem v lokalitě, že bude klientku pravidelně navštěvovat a připomínat jí zaplacení splátky.*

Zaměstnanost[167]

Romská menšina je dlouhodobě postižena vysokou mírou nezaměstnanosti, často se jedná o dlouhodobou opakovanou nezaměstnanost. Podle odhadů je míra nezaměstnanosti v romských sociálně vyloučených lokalitách mezi 80 % – 100 %.

Nezaměstnanost má na obyvatele sociálně vyloučených lokalit řadu vážných dopadů. Vedle materiální chudoby se jedná o sociální vyloučení a psychické důsledky (rezignace na další hledání práce, ztráta pracovních návyků, podléhání závislostem aj.). Tyto důsledky se negativně odrážejí ve snížených šancích na začlenění na trh práce. Často u sociálně vyloučených Romů můžeme hovořit o faktické nezaměstnatelnosti.[168]

Jednou z příčin nezaměstnanosti u sociálně vyloučených Romů je nízká vzdělanost. Zhoršuje se postavení Romů nejen na oficiálním trhu práce, ale také v oblasti práce „načerno".

Pokud romští obyvatelé lokalit pracují, pak se jedná většinou o sezónní a příležitostné práce. Kromě nízkých výdělků se tato forma práce pojí s neustálou nejistotou pracovního místa. Mnoho obyvatel sociálně vyloučených lokalit má zkušenost s prací v oblasti šedé ekonomiky, bez řádně uzavřené pracovní smlouvy a bez odvádění daní a pojistného (při takových pracích porušují zákon jak zaměstnanci, tak zaměstnavatelé). Nelegálně pracující často pobírají sociální dávky. Takový nechráněný poměr je rizikový (často se jedná o těžkou fyzickou práci, kde je velké riziko pracovního úrazu, dále hrozí, že zaměstnavatel může kdykoliv takový poměr ukončit, takto odpracovaná doba se nezapočítává pro vznik nároku na starobní důchod).

Dlouhodobě nezaměstnaní si postupně utvářejí alternativní životní strategie k zajištění obživy. Kromě výše popsané práce „načerno" se jedná také o vytvoření faktické závislosti na sociálních dávkách, zadlužování se a jiné neformální ekonomické aktivity (např. sběr železa a barevných kovů, surovin, sběr lesního či zahradního ovoce, rozebírání vraků aut, ale také aktivity kriminální povahy – kuplířství, krádeže, prodej drog, úvěrové podvody, lichva aj.).

Problém nezaměstnanosti a nezaměstnatelnosti se prohlubuje, v sociálně vyloučených lokalitách vyrůstají generace dětí, které ve svém okolí během svého dosavadního života nepoznaly význam pracovního vztahu. Nezaměstnanost pro ně představuje běžný standard.

Možné příčiny sníženého uplatnění na trhu práce

- Nízká vzdělanost,
- nízké sociální kompetence (problémy s orientací v majoritním prostředí, na měnící se podmínky trhu práce apod.),
- absence pracovních návyků,
- špatný zdravotní stav,
- syndrom dlouhodobé nezaměstnanosti (komplex negativních dopadů na psychiku člověka – rezignace, ztráta pracovních návyků aj.),
- demotivující sociální systém,
- práce „načerno", tj. práce bez řádně uzavřené pracovní smlouvy (viz výše),
- nízká prostorová mobilita, resp. malé šance odstěhovat se za prací,
- diskriminace ze strany zaměstnavatele,
- zadlužení a exekuce (zadlužení může působit demotivačně, protože výdělek zadluženého by byl obstaven exekucí, případně by je o něj připravili lichváři).

Možné následky sníženého uplatnění na trhu práce

- materiální chudoba,
- vyloučení ze spoluúčasti na sociálním a ekonomickém životě společnosti,
- psychické důsledky (rezignace, ztráta pracovních návyků, závislosti aj.),
- tvorba alternativních životních strategií (závislost na dávkách, práce „načerno", zadlužování apod.).

Úkony, aktivity terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka

- Podpora klientů při vyhledávání zaměstnání (pomoc s vyplňováním formulářů, psaním žádostí, s vyhledáváním vhodných pracovních příležitostí apod.),
- podpora při vyhledávání kurzů ke zvyšování funkční gramotnosti, motivačních programů, rekvalifikačních kurzů,
- doprovod při jednání na úřad práce, se zaměstnavateli apod.,
- informování klientů o dopadu nezaměstnanosti, riziku práce „načerno",
- motivování klientů k získání a k udržení zaměstnání, motivační práce,
- hledání společně s klientem nejlepší možnosti, jak uspět na trhu práce,
- vyhledávání (pracovníka ve spolupráci s klientem) programů podporovaného zaměstnávání,
- napojování klienta na další organizace (např. zaměstnanecké agentury).

Příklad: *Vzhledem k vysoké nezaměstnanosti obyvatel sociálně vyloučené lokality jednoho většího města a k zájmu mužů z této lokality o práci se terénní sociální pracovník a terénní pracovník pokusili vyjednat možnost zaměstnání pro 6 mužů. Ze společných schůzek pracovníků a zájemců o práci vyšlo najevo, že by muži měli zájem o venkovní úklidové a údržbářské práce. Terénní sociální pracovník vyjednával s představiteli obce a navrhoval možnosti pracovního uplatnění klientů, které vzešly ze společných schůzek klientů a pracovníků – navrhoval úklid a údržbu hřbitova, který je ve správě města, nebo úklid a údržbu prostor, které město spravuje. S návrhem na úklid a údržbu místního hřbitova vedení města souhlasilo. Hledal se způsob, jak tyto muže zaměstnat a z čeho pokrýt jejich mzdy – město vytvořilo veřejně prospěšná místa, na které dostalo dotaci z Úřadu práce. Bylo domluveno, že pokud se „pracovní četa" osvědčí, bude město hledat prostředky ve svém rozpočtu, aby tato četa působila i po devíti měsících, kdy vyčerpají možnost dotace na mzdy. Od prvotního nápadu k přijetí zájemců do pracovního poměru uběhly tři měsíce. Mezi tím, kdy terénní sociální pracovník vedl jednání s představiteli města, terénní pracovník obcházel zájemce a informoval je o výsledcích každého jednání a udržoval jejich zájem o práci. Také je doprovodil k podepsání pracovních smluv do pracovní agentury a první den také do práce.*

Vzdělání[169]

Nízké vzdělání obyvatel sociálně vyloučených lokalit a nízká školní úspěšnost dětí z tohoto prostředí jsou spojeny s následným neuplatněním se na trhu práce a přispívají k udržování sociálního vyloučení. Romové žijící v sociálně vyloučených lokalitách většinou nevnímají vzdělání jako prostředek k získání kvalitního profesního uplatnění, což se přenáší také na jejich děti. V prostředí lokalit většinou chybí pozitivní vzory – úspěšně vzdělaní zaměstnaní.

Děti vyrůstají v prostředí, ve kterém není příprava na povinnou školní docházku prioritou.

Přicházejí do škol s odlišnou výbavou sociálních a komunikačních dovedností, což má za následek obtížnější adaptaci dítěte na prostředí školy. Další bariérou je nedostatečná znalost českého jazyka. To jsou nejčastější příčiny ztížených startovacích podmínek romských dětí při vstupu do školy, bývají příčinou zaostávání ve výuce a následného přeřazování dětí do speciálních škol.

Nízká úspěšnost romských dětí pramení ze samotných životních podmínek v sociálně vyloučených lokalitách:

- nepříznivé podmínky domácností, které dětem neumožňují domácí přípravu na výuku (přeplněné byty, v některých případech i bez zdroje energie s chybějícím základním vybavením),
- časté absence dětí – rodiče dětem omlouvají veškeré zameškané hodiny (jednají tak ze strachu, že ztratí nárok na sociální dávky, které stanovují horní limit neomluvených hodin – 10 neomluvených hodin za měsíc, po jehož překročení mohou být rodině odebrány sociální dávky),
- podceňování domácí přípravy, neochota nebo neschopnost rodičů pomoci dětem s probíranou látkou.

Školní neúspěch dětí často vyústí v přeřazení žáků do speciálních škol, které často vychází z přání rodičů, kteří hledají pro své dítě prostředí, v němž se bude cítit lépe a nebude zažívat neúspěchy. Mnoho rodičů je absolventy zvláštní školy (dnes školy speciální) a mají tak ke škole větší důvěru, protože znají zdejší prostředí a pedagogy. Dalším rozhodujícím faktorem při rozhodování rodičů je to, do které školy chodí zbývající děti z rodiny (je patrná tendence dávat děti do stejné školy).

Možné příčiny vzniku problémů se vzděláváním dětí

- Nízká míra motivace ke vzdělávání a následnému uplatnění na trhu práce,
- minimální podpora vzdělávání v rámci rodiny a absence pozitivního vzoru,
- časté zanedbávání povinné školní docházky,
- nedostatečná znalost českého jazyka – používání romského etnolektu češtiny,
- neúspěch romských žáků při zvládání školy a jejich následné přeřazení do speciálních škol.

Možné následky problémů se vzděláváním

- Omezená možnost výběru zaměstnání vzhledem k nízké kvalifikaci a s ní související malá možnost uplatnit se na trhu práce,
- vysoká pravděpodobnost pozdější závislosti na sociálních dávkách,
- nemožnost opustit sociálně vyloučenou lokalitu.

Úkony, aktivity terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka

- Pracovník vytváří prostor pro spolupráci školy a klienta,
- pracovník se snaží vyjednávat s klienty možnosti dalšího rozvoje jejich dětí, případně motivuje ke studiu samotné děti,
- pracovník pomáhá rodinám, ve kterých nejsou podmínky pro přípravu dětí do školy, např. pomáhá s přípravou na vyučování, pomáhá vytvořit dítěti „chráněný“ prostor na přípravu do školy, zajišťuje dobrovolníky pro doučování,
- pracovník zprostředkovává klientovi kontakt s dalšími organizacemi.

Příklad: *Na terénního sociálního pracovníka se obrátil terénní pracovník, s nímž spolupracuje v lokalitě, že v jedné rodině chtějí pomoci s doučováním dětí, které navštěvují 3., 4., 5. a 6. třídu základní školy. Terénní pracovník domluvil schůzku s rodinou a terénním sociálním pracovníkem, na které byla rodičům nabídnuta možnost zajištění doučování buď nějakým dobrovolníkem – studentem, kterého by pracovníci oslovili, nebo by oslovili organizaci, která zajišťuje doučování. Sehnání dobrovolníka – studenta by mohlo být časově náročné, protože nikdo momentálně v databázi organizace není vhodný, v případě oslovení organizace zajišťující doučování by to bylo rychlejší. Navíc rodina požadovala, aby doučování probíhalo v jejich domácnosti. Vzhledem k akutnosti doučování si rodina vybrala možnost zajištění doučování organizací, která se tím zabývá. Terénní sociální pracovník oslovil jménem rodiny organizaci a byla domluvena schůzka mezi rodinou a zástupci organizace, které se také zúčastnil terénní pracovník. Na schůzce se projednávala potřeba doučování v konkrétních předmětech a jeho četnost. Rodina s organizací uzavřela dohodu o poskytování doučování. Zástupce na doučování do rodiny při prvním kontaktu s rodinou doprovodil terénní pracovník.*

Další sociálně rizikové jevy[170]

Terénní sociální pracovník / terénní pracovník se může při své práci v lokalitě setkat s jevy, jakými jsou lichva, prostituce, krádeže, domácí násilí, prodej tvrdých drog apod. Mnozí obyvatelé porušují zákon a sami se mohou stát obětí trestné činnosti. Příkladem je lichva, podvody, obchod s drogami, kuplířství, ale také organizování práce „načerno".

Pracovník také často s klientem řeší problémy, které s výše popsanými jevy souvisí, aniž by klient formuloval svou zakázku, jako např. potřebu řešit prostituci. S klientem pak může řešit např. antikoncepci, nechtěné těhotenství, doprovod k lékaři.

Důležitou oblastí práce je také prevence a snižování sociálně rizikových jevů.

Úkony, aktivity terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka

- Podporování klienta a poskytování poradenství,
- informování o platných zákonech, právech a povinnostech občanů,
- poskytování potřebných informací,
- kontaktování a doprovázení klientů do zařízení, organizací,
- spolupráce s odbornými pracovišti (např. K-centra, Bílý kruh bezpečí),
- spolupráce s Probační a mediační službou (organizování nebo podílení organizačním zajištění výkonu trestu obecně prospěšných prací apod.),
- spolupráce s odděleními sociální prevence a sociálněprávní ochrany:
    - zprostředkovávání volnočasových aktivit pro děti,
    - monitorování situace v lokalitě,
    - vyžádané zmírňování konfliktů mezi lidmi v lokalitách (mediace střetů).

Konkrétní činnosti terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka při terénní sociální práci v sociálně vyloučených lokalitách

Terénní sociální pracovník a terénní pracovník se podílejí na přímé práci s klientem – terénní sociální pracovník vykonává tyto činnosti samostatně, terénní pracovník se na nich podílí a vykonává je pod metodickým vedením sociálního pracovníka.

Typické činnosti terénního pracovníka při terénní sociální práci v sociálně vyloučených lokalitách[171]

- Konzultuje svou práci se sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení,
- podílí se na poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb. v souladu se zaměřením organizace (poskytuje základní poradenství, podílí se na poskytování služby terénní programy nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi),
- vykonává činnosti na úrovni přímé práce s klientem:
    - o mapuje sociálně vyloučené lokality a problémy v ní, depistážní činnost vykonává pod vedením sociálního pracovníka,
    - o orientuje klienty v prostředí veřejných institucí a pomáhá jim s jednáním v jejich rámci (např. kde se vyřizují sociální dávky, jak je možno získat bydlení, jak vyřídit splátkový kalendář, kde vyřídit doklady),
    - o motivuje klienty k řešení vlastní situace a k samostatnosti při řešení,
    - o chrání klienty před poškozujícím protiprávním jednáním
    - o učí klienty znalostem, dovednostem a návykům, které vedou k efektivnímu řešení vlastních problémů,
    - o zajišťuje a zprostředkovává klientům kontakt se společenským prostředím (doprovází je na různá jednání na úřadech, asistuje při telefonických rozhovorech – k potenciálním zaměstnavatelům, na ÚP, konzulát SR apod., kde při jednáních může působit jako prostředník); zajišťuje pomoc při běžných úkonech (např. návštěvy v domácnosti, donáška léků, pomoc s nákupem),
    - o poskytuje informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace (např. kde vyřídit osobní doklady, o možnostech bydlení atd.),
    - o pomáhá klientům s obstaráváním dokumentů nutných pro řešení problému,
    - o kontaktuje další služby, které jsou klientům jinak těžko dostupné (nevědí o nich, nemají k nim důvěru) a klienti je potřebují k řešení své nepříznivé situace,
    - o spolupracuje se školami (např. doprovod dětí do škol),
    - o spoluprácuje s lékaři (např. doprovod k praktickým lékařům, ke specialistům, pomoc při zajišťování léků),
    - o pomáhá při aktivitách ve prospěch dětí, mládeže a dospělých obyvatel lokality, motivuje děti a mládež ke smysluplnému využívání volného času,
    - o poskytuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti ve prospěch klienta,
- vykonává činnosti na úrovni nepřímé práce s klientem:
    - o podílí se na preventivních programech (účastní se besed, rozšiřuje letáky),
    - o zajišťuje humanitární pomoc (zejména ošacení), spolupráci s organizacemi zajišťujícími poskytování humanitární pomoci atd.,
- vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby:
    - o dodává podklady pro rozvoj služby včetně podkladů pro evaluaci (hodnocení), např. měsíční výkazy práce, kontaktní knihy,
    - o podílí se na prezentaci a medializaci aktivit organizace,
    - o spolupracuje s dalšími institucemi v zájmu cílové skupiny (např. pravidelná účast na „buňkách", na setkáních pracovních skupin komunitního plánování),
    - o vede si dokumentaci své práce,
    - o spolupracuje s ostatními pracovníky organizace, ve které působí,

- vykonává aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje:
    - o účastní se dalšího vzdělávání ve prospěch vlastního profesního rozvoje na základě individuálního vzdělávacího plánu,
    - o účastní se porad svého týmu, supervizních a intervizních setkání apod.

Typické činnosti terénního sociálního pracovníka při terénní sociální práci v sociálně vyloučených lokalitách[172]

- Terénní sociální pracovník metodicky vede terénní pracovníky podle organizačního uspořádání organizace,
- poskytuje sociální služby podle zákona č. 108/2006 Sb. v souladu se zaměřením organizace (poskytuje základní poradenství, odborné poradenství, terénní programy nebo sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi),
- vykonává činnosti na úrovni přímé práce s klientem:
    - o provádí depistáž, mapuje sociálně vyloučené lokality a problémy v ní,
    - o orientuje klienty v prostředí veřejných institucí a pomáhá jim s jednáním; v jejich rámci motivuje klienty k řešení vlastní situace a k samostatnosti,
    - o chrání klienty před poškozujícím protiprávním jednáním (podává jim informace o právech a povinnostech v souvislosti s řešením problému),
    - o poskytuje sociálněterapeutické činnosti zaměřené na rozvoj nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, které vedou k efektivnímu řešení vlastních problémů (např. jak domluvit splátkový kalendář, jak jednat při telefonickém rozhovoru, jak jednat při vstupním pohovoru při ucházení se o práci, jak napsat životopis, jak hospodařit a vést domácnost),
    - o zajišťuje a zprostředkovává klientům kontakt se společenským prostředím (doprovází je na různá jednání, kde může působit jako prostředník),
    - o poskytuje informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace (např. kde vyřídit osobní doklady, o možnostech bydlení atd.),
    - o pomáhá při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí (např. pomáhá s obstaráváním dokumentů nutných pro řešení problému, poskytuje informace a asistuje při vyřizování nároků na sociální dávky, asistuje při jednáních s představiteli nejrůznějších institucí atd.),
    - o realizuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti ve prospěch dětí, mládeže a dospělých obyvatel,
    - o spolupracuje se školami a lékaři,
    - o kontaktuje další služby, které jsou klientům jinak těžko dostupné,
    - o mediuje střety mezi rodinami, klientem a okolím,
    - o realizuje case management multidisciplinárního týmu ve prospěch klienta,
    - o realizuje výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti (s dětmi, s dospělými),
- vykonává činnosti na úrovni nepřímé práce s klientem:
    - o organizuje preventivní programy,
    - o zajišťuje humanitární pomoc (zejména ošacení), spolupráci s organizacemi zajišťujícími poskytování humanitární pomoci atd.,
- vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby:
    - o dodává podklady pro rozvoj služby včetně podkladů pro evaluaci,

- podílí se na prezentaci a medializaci aktivit organizace (např. poskytuje rozhovory s novináři, doprovází je do lokalit),
- spolupracuje s ostatními pracovníky organizace, ve které působí,
- spolupracuje s dalšími organizacemi v zájmu cílové skupiny (výměna zkušeností, upozorňování na problémy, iniciování změn, příklady dobré praxe),
- účastní se tvorby sociální politiky zejména na lokální úrovni (např. pravidelná účast na „buňkách", na setkáních pracovních skupin komunitního plánování), připomínkuje návrhy zákonů,
- vede si dokumentaci své práce (kontaktní kniha, záznamové listy, spisy, výkazy práce, zprávy z akcí apod.),
- dodává podklady a podílí se na tvorbě projektů,
- koordinuje práci dobrovolníků a praxe studentů při výkonu odborné praxe,

• vykonává aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje:

- účastní se dalšího vzdělávání ve prospěch vlastního profesního rozvoje na základě individuálního vzdělávacího plánu,
- účastní se porad svého týmu, supervizních a intervizních setkání apod.

Uplatnění metod sociální práce při terénní sociální práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit

Při terénní sociální práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit je využívána **metoda individuální sociální práce**, kdy terénní sociální pracovník / terénní pracovník poskytuje službu jednotlivci, se kterým řeší jednotlivé problémy, s nimiž se klient na pracovníka obrací. V rámci individuální práce lze používat různé přístupy a metody, mezi nosné patří úkolově orientovaný přístup a case management.

V sociálně vyloučených lokalitách lze využívat **sociální práci se skupinou**. Další účinnou metodou používanou při práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit je **metoda komunitní práce**, která se používá pro řešení problémů a pro navození změny v místním společenství. Vztahuje problémy jedinců a skupin ke zdrojům a možnostem místní komunity, zapojuje do řešení problému a do rozhodování a života komunity její občany, místní organizace a instituce, vede k přerozdělování a sdílení zdrojů, odpovědnosti a kompetencí. Rozšiřuje možnosti lidí ovlivnit to, co se s nimi děje.[173] Zlepšení špatných životních podmínek aktivním zapojením Romů do řešení jejich vlastních problémů můžeme pomocí metody **komunitního rozvoje.** Komunitní rozvoj je svázán s prací s utlačovanými a marginalizovanými lidmi a bojuje za jejich sociální začlenění. Všechny komunity mají prostředky – všichni lidé mají kvality a potenciál. Komunitní rozvoj podporuje silné stránky a dovednosti lidí, uskutečňuje se na místní úrovni, na úrovni života lidí. Nezbytným prvkem komunitního rozvoje je aktivizace a zplnomocňování Romů.[174] Koordinací komunitní práce se zabývá terénní sociální pracovník, terénní pracovník se na ní podílí podle předem domluvených úkolů, např. obchází komunitu a informuje o termínu schůzky obyvatel, organizačně pomáhá se zajištěním schůzky, účastní se dohodnutých aktivit společně s obyvateli.

Shrnutí

Smyslem příspěvku bylo podívat se na terénní sociální práci se specifickou cílovou skupinou – s obyvateli sociálně vyloučených lokalit. Seznámili jsme se s pojmy, jako je sociálně vyloučená lokalita, sociální vyloučení, prostorové vyloučení. Již bychom měli být schopni popsat sociálně vyloučenou lokalitu, znát její charakteristické rysy. Část textu byla věnována příslušníkům romského etnika, kteří nejčastěji sociálně vyloučené lokality obývají. Popsali jsme si, kdo se považuje za Roma či Romku, zmínili jsme se o nehomogenitě (nejednotnosti) této etnické skupiny. Zamysleli jsme se nad situací romských klientů v sociálně vyloučených lokalitách, popsali jsme si specifika obyvatel sociálně vyloučených lokalit. Podstatná část textu je věnována jednotlivým problémům, které můžeme jako terénní sociální pracovníci / terénní pracovníci řešit při práci s touto cílovou skupinou – jedná se zejména o problémy v oblastech bydlení, financí a dluhů, zaměstnanosti, vzdělávání či jiných sociálně rizikových jevů. Následně jsme se věnovali činnostem pracovníků při práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit. Závěrem jsme se krátce zamysleli nad uplatněním používaných metod sociální práce při terénní sociální práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit.

V případě potřeby je možné obrátit se na organizace, které se terénní sociální práci s obyvateli sociálně vyloučených lokalit věnují – např. Člověk v tísni, o. p. s. (www.clovekvtisni.cz), Drom, o. p. s. (www.drom.cz), občanské sdružení Vzájemné soužití (www.vzajemnesouziti.cz), Společně-Jekhetane, o. s. (http://jekhetane.euweb.cz), občanské sdružení Centrom (www.centrom.cz), Charita ČR (www.charita.cz), Slezská diakonie (www.slezskadiakonie.cz), Společenství Romů na Moravě (www.srnm.cz), IQ Roma Servis (www.iqrs.cz), Bílý nosorožec, o. p. s. (www.bilynosorožec.cz). Terénní pracovníci pro práci v sociálně vyloučených lokalitách pracují také na některých obecních úřadech (např. Slezská Ostrava, Moravská Ostrava a Přívoz, Ostrava-Vítkovice, Frýdek-Místek, Vsetín aj.).

Použité zdroje informací

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti. 2006. Gabal analysis &Consulting.

Davidová, E. 2001. *Romové a česká společnost*. Praha (nepublikováno, interní materiál).

Informační průvodce, Cílová skupina Romské etnikum. 2007. Magistrát města Ostravy, odbor sociálních věcí a zdravotnictví. Online: http://www. kpostrava.cz.

Nedělníková, D. (Ed.) 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita. Online: http://www.mpsv.cz – online.

Matoušek, O. a kolektiv. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Moravec, Š. *Samý známý věci*. Online: http://www.epolis.cz.

Navrátil, P. a kol. 2005. *Romové v české republice*. Praha: Portál.

Schuringa, L. 2007. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Radovan Goj.

Šimáček, M. *2007. Co jsou to česká ghetta?* Online: http://www.epolis.cz.

Doporučené zdroje informací

Hartl, P. *Komunitní sociální práce*. 1994. Praha.

Kopřiva, K. 1997. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál.

Matoušek, O. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

Matoušek, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
Navrátil, P. 2000. *Úvod do teorií a metod sociální práce*. Brno.
Romové, bydlení, soužití. 2000. Praha: Socioklub.
Stuchlík, J. 2001. *Asertivní komunitní léčba a case management*. Praha: Fokus Praha.
Úlehla, I. 1996. *Umění pomáhat.*

Osoby ohrožené závislostmi[175]

V následujícím textu pojednáme o uživatelích drog jako specifické skupině klientů, kteří využívají služeb terénních sociálních pracovníků, a o specifickém způsobu práce s těmito klienty. Vymezení konceptu nízkého prahu, veřejného zdraví – Public Health a Harm Reduction, a dalších zásad nám umožní pochopit způsob terénní sociální práce s uživateli drog.

Streetwork s uživateli drog je terénní sociální práce[176] spočívající v aktivním vyhledávání klientů v jejich přirozeném prostředí. Smyslem terénní sociální práce s uživateli drog je navázat s nimi kontakt, vytvořit důvěru a pracovat s nimi motivačně tak, aby v ideálním případě došlo k předání klienta do služby s vyšším prahem – do léčby, substitučního programu.[177] Protože terénní programy kladou minimální požadavky na své klienty pro vstup do služby – jsou velmi nízkoprahové, jedná se tak často o první službu, do které klient vstupuje.

Specifika cílové skupiny

Služba je určena především pro problémové uživatele drog.[178] Takovým uživatelem je jedinec užívající drogy injekčně nebo se jedná o dlouhodobého a pravidelného uživatele opiátů a/nebo stimulačních drog. Mezi stimulační drogy se pro tuto definici řadí pervitin, kokain a simulanty.[179] Terénní sociální práci provádíme rovněž s osobami experimentujícími a škodlivě užívajícími tvrdé drogy.

Doplňkově pracujeme také s dětmi v sociálně vyloučených komunitách, které se často zdržují v místech sběru injekčního materiálu, neboť se jedná o jejich přirozené prostředí, ve kterém vyrůstají. Informujeme je o rizicích přenosu infekčních onemocnění v případě poranění o pohozenou stříkačku a působíme preventivně. Bavíme se s nimi o tom, co drogy jsou, jak působí, proč je lidé užívají a jaká rizika má jejich užívání. Jako doplňkový materiál používáme letáčky o drogách speciálně vypracované pro děti. Specificky se ale na děti nezaměřujeme. Kontakty s nimi aktivně nevyhledáváme, poněvadž naše služba je určena pro problémové uživatele drog starší 15 let. S dětmi pracujeme v případě, že nás přímo osloví nebo nás osloví organizace, které s nimi pracují (např. nízkoprahové kluby). V takovém případě uspořádáme např. přednášku či besedu pro tyto děti přímo v nízkoprahovém klubu.

Ve výjimečných případech pracujeme také s okolím uživatele, např. s rodiči, partnery, přáteli, apod. a to v případě, že se na nás obrátí. Většinou jim pak poskytujeme základní sociální poradenství, kdy je informujeme o možných zdrojích pomoci v jejich situaci. Delegujeme je na další sociální služby – podpůrné terapeutické skupiny pro rodiče, právní poradenství apod. Ve všech těchto případech spolupráce s okolím uživatele návykových látek dbáme především základní mlčenlivosti o jeho osobě. Např. přijde-li za námi rodič mladistvé dcery, nesdělíme mu ani to, zdali jeho dcera našich služeb využívá. Šlo by o vážné porušení mlčenlivosti a ohrožení anonymity klienta.

Uživatelé drog využívající služeb terénních sociálních pracovníků vykazují svá specifika v řadě oblastí:

- Zdravotní problémy: injekční uživatelé drog mohou trpět infekčními onemocněními, zvláště hepatitidou typu C (žloutenkou), která se ve zvýšené míře vyskytuje mezi uživateli drog. Dále hrozí přenos dalších infekčních onemocnění (žloutenka typu A, B, HIV apod.). Injekční aplikace drog přináší i řadu komplikací ve formě zánětů žil – abscesů, flegmón (neohraničený zánět žil), dále rizika otravy krve. Někteří injekční uživatelé drog trpí infekčním kožním onemocněním (impetigo). Často mají problémy se špatným hojením ran vlivem oslabené imunity, což je dáno životním stylem. Proto nedílnou součástí práce terénních a terénních sociálních pracovníků je poskytování poradenství zaměřeného na co nejvíce bezpečné užívání drog.
- Psychické problémy: Kromě rozvoje vzniku škodlivého užívání nebo závislosti může zneužívání drog způsobit u klientů řadu dalších duševních obtíží. Uživatelé pervitinu mohou trpět toxickou psychózou. Toxická psychóza je vážné duševní onemocnění psychotického charakteru (projevy mohou být podobné schizofrenii – podezřívání druhých, bludy, halucinace). Vzniká následkem užívání stimulancií, především pervitinu. Její závažnost ovšem nedosahuje rozměrů schizofrenie, často při delší abstinenci zcela vymizí. U závislých uživatelů opiátů,[180] ale nejen u nich, je patrný abstinenční syndrom. Abstinenční syndrom postihuje uživatele, u nichž je rozvinuta fyzická závislost, tzn. že tělo si vybudovalo návyk a toleranci na určité množství drogy, a pokud ho nemá, způsobuje to u uživatele zdravotní potíže. Abstinenční syndrom u uživatelů heroinu se projevuje bolestmi břicha, průjmy, neklidem, nespavostí. Při vysoké toleranci na drogu se projevuje zvracením, bolestmi kloubů, zvýšenou teplotou, pocením, výraznou nespavostí, mydriázou (rozšířené zorničky), třesy apod. Drogy dále mohou způsobit poruchy paměti, pozornosti a usuzování, pokles intelektových schopností. Ovlivňují rovněž osobnost člověka, dochází k poklesu nebo ztrátě morálních zábran, postupnému úpadku osobnosti. Pravidelné a dlouhodobé zneužívání tvrdých drog vede k poklesu sebereflexe, nadhledu sama nad sebou. To se může v kontaktu s pracovníkem projevovat v řadě způsobů, např. klientovou snahou o manipulaci. Terénní a terénní sociální pracovník musí být připraven zvládat agresi klienta, zasahování do jeho osobního prostoru (kvůli klientově ztrátě morálních zábran, horšímu kontaktu s realitou), rozladění klientů způsobené subjektivně nepříjemně prožívanou akutní intoxikací, abstinenčním syndromem nebo cravingem (neodolatelná chuť na drogu, tzv. bažení). Řada drog (především pervitin, halucinogeny a marihuana) jsou spouštěčem pro rozvoj vážnějších duševních obtíží (schizofrenie). Podstatný je i výskyt tzv. duálních diagnóz, kdy jednomu klientovi byly diagnostikovány dvě nebo více psychiatrické diagnózy. U uživatelů návykových látek je to relativně časté. Nízký práh služby dovoluje klientům využívat program i v případě akutní intoxikace návykovou látkou, což s sebou může přinést riziko zvýšeného konfliktu. Přestože v naprosté většině případů intoxikovaní klienti nevybočují svým chováním, musíme zvažovat možnost např. oslabení zábran u klienta, zhoršeného úsudku a pozornosti (při poradenství mluvit jasně a srozumitelně, klást otevřené otázky). U klientů zneužívajících pervitin je třeba brát v potaz jejich zvýšenou podezřívavost (paranoiu), takže jednáme tak, abychom klientovi nedávali záminku k nedůvěře, mluvili jasně a vyhýbali se dvojsmyslům.
- Sociální problémy: Někteří problémoví uživatelé drog přichází do konfliktu se zákonem. To je dáno způsobem, kterým si obstarávají peníze na drogy (krádeže, výroba a prodej drog). Častá je i prostituce a promiskuita. Objevují se fenomény bezdomovectví, zhoršené pracovní návyky, zneužívání sociálních dávek. Eticky dilematická situace může pro pracovníka nastat v případě, když ví, že konkrétní klient prodává drogy. Ze zákona platí pro pracovníka oznamovací povinnost v případě závažných trestných činů. Klientům, kteří drogy prodávají, tuto informaci sdělujeme. Zároveň dbáme důrazně na to, aby drogy v naší

přítomnosti neukazovali, ani se o jejich prodeji nebavili s námi ani s jinými klienty. Při nedodržení této výzvy (což se v praxi nestává), máme plné právo službu ukončit a z místa odejít.

Charakteristika terénní sociální práce s uživateli drog

Cíle terénní sociální práce

Cíle terénní sociální práce v oblasti přímé práce s uživateli drog jsou:

- dopomoci změně chování uživatelů drog (snížení a minimalizace zdravotních a sociálních rizik),
- podpořit klienty motivované k abstinenci (vyřízení léčby apod.),
- zamezit nárůstu infekčních onemocnění (žloutenky, HIV) mezi klienty programu, především prací s injekčními uživateli drog, kteří se chovají obzvláště rizikově (sdílejí stříkačky a pomůcky potřebné k aplikaci drogy),
- preventivně předcházet vzniku sociálních a zdravotních problémů,
- snížit počet úmrtí v důsledku předávkování.

V oblasti nepřímých aktivit je pak cílem terénní sociální práce:

- minimalizovat negativní důsledky užívání drog pro společnost,
- ochránit populaci před přenosem infekčních chorob,
- udržovat veřejná prostranství v čistotě (sběr pohozeného injekčního materiálu),
- působit ve společnosti osvětově (propagovat svoji práci, zdůrazňovat její pozitivní dopady)
- přispívat k rozšíření znalostí základny oboru,
- vytvářet odborné zázemí pro tvůrce drogové politiky.

Východiska terénní sociální práce s uživateli drog

Cíle terénní sociální práce s uživateli drog vychází z následujících zásad a konceptů: nízkoprahovost služby, *Harm Reduction* a *Public Health*.

Sociální služba je nízkoprahová tehdy, když neklade klientům zbytečné bariéry, které by jim bránily v jejím využívání. Znamená to především možnost poskytnout klientovi pomoc anonymně, aniž by se klient musel identifikovat. Také to, že pracovník kontaktuje klienta v jeho přirozeném prostředí a klient tak nemusí nikam docházet, výrazně ulehčuje klientovi vstup do služby.

Harm Reduction princip znamená program minimalizace zdravotních a sociálních rizik plynoucích z užívání drog. Vychází z myšlenky, že je jak pro společnost, tak pro jednotlivce výhodnější dbát takových zásad, aby nedocházelo k dalšímu poškození organismu v důsledku užívání drog. Pro některé klienty to platí na dobu přechodnou, než se rozhodnou jít svoji závislost léčit, pro jiné je to strategie dlouhodobě udržitelného zdraví. Tento princip bere ohled na jednotlivé uživatele drog, jejich zdraví a sociální fungování.

Naopak koncept veřejného zdraví *Public Health* poukazuje na zájmy společnosti jako celku a v praxi to znamená ochranu společnosti před riziky spojenými s drogami. Jde např. o sběr pohozeného injekčního materiálu, který v rámci streetworku provádíme. Přístup *Public Health* „vychází z epidemiologie, sociologie a veřejné politiky…, nesleduje zájem individuálního klienta, ale ochranu populace, především před přenosem závažných infekčních chorob (AIDS, hepatitidy B a C), … soustředil se tudíž na sdílení jehel a stříkaček při nitrožilním užívání drog a na rizikový pohlavní styk jako na významné kanály, jimiž se infekce šíří.“[181]

Místa výkonu terénní sociální práce s uživateli drog

Streetwork s uživateli drog neprobíhá jen v ulicích měst, ale i v dalších otevřených i uzavřených prostorech, v parcích, na nádraží, v restauracích, hernách, supermarketech, klubech, různých městských zákoutích a podloubích, squattech,[182] ubytovnách, bytech uživatelů drog apod. V uzavřených prostorách je nutno při práci dbát zvláštní bezpečnosti. Při práci v hernách, restauracích apod. pracujeme obzvláště obezřetně. Klienty většinou jen pozdravíme (často jen pohledem, abychom dbali na jejich anonymitu) a vybídneme je, aby s námi šli mimo tyto prostory, kde pak můžeme pracovat. Důvodem k této naší opatrnosti je fakt, že majitelé a provozní občerstvovacích zařízení nemusí chápat význam a smysl naší práce a mohlo by tak v případě, že bychom pracovali vevnitř, docházet ke konfliktním situacím. Musíme proto dbát zájmů majitele zařízení. Zcela jistě není pro majitele takového zařízení příjemné, když má jeho podnik pověst „drogového doupěte". Přítomnost streetworkerů v takových podnicích může vést majitele ke konfrontaci a uvědomění faktu, že v jeho zařízení se drogy užívají, což může vyvolat zmiňované odmítavé postoje k naší službě. V praxi ovšem také narážíme na ochotné provozní, majitele a barmany, kteří problém drog ve svém zařízení nepopírají a přistupují k nám vřele a naše služby ocení. I v takovém případě ale výměnný injekční program ani jiné služby neposkytujeme uvnitř zařízení. Se vstřícným majitelem navážeme kontakt – informujeme ho o charakteru naší práce, v případě jeho souhlasu a potřeby daného místa zanecháme kontejner pro sběr pohozeného injekčního materiálu (většinou na toaletách zařízení). Spolupracující majitel nám zase může zprostředkovat další kontakty na nové klienty a sdělit nám informace, které přispějí k monitoringu drogové scény (v kolik hodin se tam lidé schází apod.).

Terénní sociální práce prováděná v bytech rovněž vyžaduje dodržování zvýšených bezpečnostních opatření. Kontakt s klienty v bytě může představovat větší riziko ohrožení pro pracovníky, poněvadž jde o uzavřené prostory. Vyžaduje to z naší strany větší důvěru v klienty, proto jsme s klienty delší dobu v kontaktu mimo byt a teprve poté se výměnný program a jiné služby realizují v bytě. Zvýšenou důvěru taková situace vyžaduje i ze strany klienta, odhaluje nám podstatnou část svého soukromí. Dbáme proto na to, abychom při cestě do bytu (na chodbách panelových domů, v průjezdech apod.) byli co nejméně nápadní. Klienty v bytech ve zvýšené míře seznamujeme s jejich právy a povinnostmi. V případě podezření, že by šlo o byt, kde zároveň dochází k výrobě pervitinu, informujeme klienty o případech, kdy je pracovník ze zákona povinen dodržet oznamovací povinnost.

Terénní sociální práci s uživateli drog provádíme na otevřené i uzavřené drogové scéně. Otevřená drogová scéna znamená zjevnou přítomnost a sdružování uživatelů drog ve vyhrazených lokalitách města, často v blízkosti centra. Uživatelé se svým chováním netají, a proto jsou tito lidé lehce rozpoznatelní i pro neinformovanou veřejnost. Zvláště uživatelé heroinu jsou často součástí otevřené drogové scény. V menších městech a na vesnicích funguje tzv. uzavřená drogová scéna, kdy se uživatelé vědomě nevystavují riziku rozpoznání a spíše se snaží začlenit mezi většinovou společnost. Nezdržují se na nějakém konkrétním místě ve městě, spíše usilují o to, aby nebyli rozeznáni. Uživatelé pervitinu zvláště v malých sídlech vytvářejí tzv. uzavřenou scénu. Jedná se však o jisté zevšeobecnění, v praxi se samozřejmě situace může lišit. Z charakteru drogové scény vyplývá obtížnost přístupu sociálního pracovníka k uživatelům drog. Nejtěžší bude nabízet sociální služby uživatelům drog tzv. skryté populace,[183] kteří jsou součástí uzavřené scény a je těžké se o nich dozvědět a získat jejich důvěru. Způsoby, jak klienty účinně oslovit, popisujeme níže.

Mimořádné a rizikové situace při terénní sociální práci s uživateli drog

Terénní sociální práce s uživateli drog přináší řadu rizikových situací, které vyplývají jak ze samotné práce na ulici, tak z prostředí, ve kterém se zdržují uživatelé drog. Při této práci běžně potkáváme klienty, kteří jsou intoxikováni, tzn. jejich vědomí je ovlivněno, což může mít vliv na jejich chování (můžou být impulzivní, agresivní, podezřívaví nebo např. apatičtí). Přestože se s přímou agresí klientů v praxi příliš nesetkáme, je žádoucí mít na paměti i takovou možnost a dbát přitom bezpečnostních pokynů dle vytvořeného manuálu organizace.

Při práci s uživateli drog můžou nastat různé mimořádné a problémové situace, při kterých postupujeme dle vytvořeného metodického manuálu organizace. Od situací, kdy chce vstoupit do konfliktu samotný klient, přes situace, kdy je naše práce „trnem v oku" veřejnosti, až po situace, kdy jsme nuceni jednat s uniformovanými policisty, což oslabuje důvěru našich klientů. Proto vždy dbáme na to, abychom práci prováděli diskrétně, např. neměnili injekční sety před přítomností řady kolemjdoucích a na jiných nevhodných místech (uvnitř veřejných budov, v restauracích, v hernách, v supermarketech). Nejdříve požádáme klienta, aby si s námi vystoupil z tramvaje, vyšel z restaurace apod., a teprve poté budeme v klidu v práci pokračovat.

Mezi mimořádné události patří:[184]

- Předávkování klienta.
- Napadení pracovníka.
- Konflikt mezi klienty.
- Policejní akce.
- Neodkladná událost, která se přímo netýká terénní sociální práce (rvačka, dopravní nehoda apod.).

Kromě mimořádných událostí obnáší terénní sociální práce s uživateli drog rizika spojená s každodenní prací (riziko poranění při výměně či sběru pohozených stříkaček, riziko ztráty důvěry klienta při kontaktu pracovníka s uniformovaným policistou, riziko ohrožení služby z důvodu odsouzení ze strany veřejnosti – nevhodně zvolené místo pro výměnu jehel, nerespektování „nepsaných pravidel" v dané komunitě) apod.

Příklad: *Manuál mimořádné situace – Terénní programy Brno, Sdružení Podané ruce (použito se svolením organizace)*

1 Mezi mimořádné situace řadíme:

- *Kontakt s policií (viz bod 3).*
- *Poranění se o infekční materiál (viz bod 4).*
- *Vážné úrazy (viz bod 5).*
- *Napadení terénního pracovníka (viz bod 6).*
- *Pracovník je svědkem spáchání trestného činu (viz bod 7).*
- *Úmrtí či předávkování klienta (viz bod 8).*

2 Obecný postup při mimořádných událostech:

2.1 V těchto situacích je pracovník povinen jednat tak, aby dále nezvyšoval riziko a neohrozil tak sebe, klienta či celou organizaci. Dodržuje pravidla bezpečnosti práce (viz Bezpečnostní předpisy).

2.2 Pokud okolnosti mimořádné situace ohrožují zdraví či život pracovníka, je pracovník povinen místo neprodleně opustit (i pevné stanoviště).

2.3 O zvláště závažných situacích (vážný úraz pracovníka, úmrtí klienta, zadržení pracovníka policií) pracovník neprodleně informuje vedení. Je-li zapotřebí, poskytne vedení ihned odbornou či materiální pomoc.

2.4 Průběh a okolnosti mimořádné situace pracovník řádně zdokumentuje zápisem do „Knihy denních záznamů" a sepíše protokol o mimořádné situaci, který se zakládá do zvláštní složky.

2.5 Mimořádná událost musí být probrána na nejbližší poradě týmu, popř. na zvláštní poradě, kde je hodnocena i ve vztahu k případným preventivním a sankčním opatřením.

3 Za mimořádnou událost se považuje např. policejní kontrola s rysy osobní prohlídky (např. policista chce prohledat tašku terénního pracovníka) přímo při výměně stříkaček, vyplňování in-come dotazníku apod.:

3.1 Policista může provést kontrolu z následujících důvodů: je-li osoba požádána o podání vysvětlení, byla-li přistižena při spáchání trestného činu či přestupku, odpovídá-li popisu hledané osoby, zdržuje-li se blízkosti chráněného místa či místa, kde došlo ke spáchání trestného činu, má-li na místě veřejně přístupném zbraň. Policista je povinen vás srozumitelně poučit o důvodu kontroly.

3.2 Je-li zaměstnanec policisty vyzván ke kontrole OP, zdvořile se zeptá, proč, neironizuje, neodpovídá arogantně či „navztekaně", takto postupuje po celou dobu komunikace s policisty.

3.3 Policista má právo pouze na bezpečnostní prohlídku (nemáte-li u sebe zbraň), pokud má u sebe pracovník zbraň (např. kapesní nůž), dostatečně hlasitě na to policisty upozorní, např. „na opasku mám kapesní nůž".

3.4 Pokud má kontrola charakter osobní prohlídky – hledá něco jiného např. drogy (k té policista potřebuje povolení), trvá pracovník na tom, aby byla provedena na služebně a řádně zaprotokolována.

3.5 Při případném zadržení zavolá pracovník vedoucímu, jeho zástupci nebo právníkovi, má na to ze zákona právo, dále má právo na jídlo a pití (po šesti hodinách) a spánek (po dvanácti hodinách).

3.6 Pracovník postupuje podle bodu 2.

4 Postup při poranění se o infekční materiál:

4.1 Pracovník okamžitě dezinfikuje zasažené místo peroxidem vodíku s rozprašovačem.

4.2 Překryje zasažené místo sterilním obvazem s krytím nebo náplastí.

4.3 Do 48 hodin od úrazu si zajistí pracovník odběr krve na testy HIV a hepatitidy.

4.4 Po 3 měsících od prvního odběru si pracovník zajistí kontrolní odběr, který si zajistí i za půl roku po úrazu.

4.5 Pracovník postupuje podle bodu 2.

5 Postup při vážném úrazu pracovníka, tj. např. úrazu vyžadujícím lékařské ošetření či hospitalizaci:

5.1 Pokud dojde k takovémuto úrazu, musí poraněný pracovník neprodleně vyhledat lékařskou pomoc, případně ji zajistí spolupracovník.

5.2 Pokud zraněný pracovník potřebuje doprovod do lékařského zařízení, pak je mu spolupracující pracovník povinen poskytnout doprovod i za cenu přerušení služby.

5.3 Pokud je zranění opravdu vážné, přivolá zaměstnanec na místo úrazu rychlou záchranou pomoc.

5.4 Pracovník postupuje podle bodu 2.

6. Postup při napadení pracovníka (klientem, členem extremistické skupiny, podnapilou osobou apod.):

6.1 Při verbální agresi se pracovník snaží jednat tak, aby nezvyšoval klientovu agresivitu či útočníka v jeho jednání ještě nepopouzel (např. verbálními protiútoky). Pokud to pracovník uzná za vhodné, může opustit místo výkonu služby.

6.2 Při pokusech o fyzickou agresi pracovník neprodleně opustí místo výkonu služby. Při zvláště nebezpečné situaci může pracovník k odvrácení útoku (není-li možné místo opustit) použít osobní ochranný prostředek (např. slzný plyn).

6. 3. Pracovník postupuje podle bodu za 2.

7 Postup při situaci, kdy se pracovník stane svědkem spáchání trestného činu:

7.1 Pokud se pracovník stane svědkem spáchání trestného činu, oznámí tuto skutečnost při nejbližší příležitosti vedoucímu programu.

7.2 Pokud se pracovník stane svědkem spáchání závažného trestného činu, informuje při nejbližší příležitosti vedoucího programu a oznámí spáchání trestného činu.

7.3 Postupuje dle bodu 2.

8 Postup při úmrtí nebo předávkování klienta:

8.1 Pokud pracovník najde klienta v bezvědomí nebo mrtvého, okamžitě přivolá rychlou záchranou službu. Do telefonu neuvádí, že se jedná o předávkovaného klienta, pouze oznámí, že našel člověka v bezvědomí.

8.2 Pokud to situace umožňuje, snaží se pracovník poskytnout klientovi první pomoc. K tomu může použít manuál první pomoci, který je v tašce pracovníka.

8.3 Pokud je klient prokazatelně mrtvý (zmrzlý, uhořelý, posmrtné skvrny), zavolá pracovník Policii ČR.

8.4 Postupuje podle bodu 2.

Způsob práce s uživateli drog

Práce probíhá vždy ve dvojicích. Terénní sociální pracovník vykonává všechny činnosti níže uvedené. Terénní pracovník může provádět pod dohledem terénního sociálního pracovníka kontaktní a poradenský program, výměnný injekční program a drobnou ošetřovatelskou činnost.

Terénní sociální práce se samotnými uživateli drog (přímá práce) obnáší následující:

- Kontaktní a poradenský program – v přirozeném prostředí klienta jsou poskytovány služby základního poradenství a pomoci. To se zaměřuje na informování ohledně bezpečného braní (správné používání stříkaček, jejich likvidace, péče o žíly, předcházení infekcím – HIV, bezpečný sex apod.). Terénní sociální pracovník je dále kompetentní poskytovat sociálně-právní poradenství. To spočívá v odkazování klientů na další odborná zařízení. Dále provádí asistenční službu (doprovod do těchto zařízení v případě nutnosti), předávání informací o různých sociálních službách a dávkách; poskytuje pomoc a radu při vyřizování dokladů, hledání zaměstnání apod. Součástí práce terénního i terénního sociálního pracovníka je i poskytování zdravotního poradenství (v případě žloutenky či jiné nemoci, odkaz na zdravotnická zařízení, eventuálně doprovod). Ke všem výše zmíněným účelům

disponuje pracovník množstvím letáků s danou tematikou. Letáky mají výhodu pro klienty, kteří v danou chvíli nejsou ochotni nebo schopni v kontaktu déle setrvat (např. pro akutní intoxikaci, která jim znemožňuje se soustředit).

- Výměnný injekční program – je klienty hojně využíván pro možnost bezplatného přístupu k čistým stříkačkám. Pro terénního sociálního pracovníka jde o nástroj k přístupu k rizikově užívajícím klientům. Často díky využívání výměny stříkaček ze strany klienta dojde k vytvoření hlubší důvěry a navázání vztahu, což může vést k prohloubení poradenské práce (např. příprava na abstinenci). Výměnný injekční program dbá zásad *Harm Reduction*, tj. přispívá ke snižování rizik plynoucích z užívání drog. K tomuto účelu se kromě stříkaček distribuuje zdravotnický materiál (alkoholové dezinfekce, sterilní vody, filtry, kondomy, náplasti, buničina, farmakologicky čisté kyseliny, masti, vitaminy), tak aby zdravotní poškození klienta bylo co nejmenší. Vychází se z předpokladu možné změny ze strany klienta v budoucnosti – rozhodnutí pro abstinenci, život bez drog. Do doby, než se takový klient rozhodne, je na místě udržet jeho tělo zdravé. U klientů, kteří o abstinenci dlouhodobě neusilují, jde o zamezení zhoršení jejich zdravotní a sociální situace. Tím se snižují náklady celé společnosti.
- Případová sociální práce – je určena pro klienty, s nimiž je dobře navázán vztah důvěry. Jedná se o systematickou práci s klientem na jeho zakázce, např. koordinace účelné pomoci klientovi spoluprací s dalšími sociální službami nebo práce na přechodu k abstinenci. V takovém případě často využíváme techniku motivačních rozhovorů a jiných poradenských strategií pro práci s klientem. Výsledkem pak může být přechod klienta do služby s vyšším prahem, např. do léčebného zařízení pro závislosti – terapeutická komunita, psychiatrická léčebna.
- Krizová intervence v terénu – je určena pro pomoc klientovi v akutní krizi. Do této kategorie patří i zvládnutí situace akutně předávkovaného klienta nebo klienta jinak ohroženého na zdraví či životě. Při zvládání situace, kdy nalezneme akutně předávkovaného klienta, vycházíme z informací, které v danou chvíli známe – zajímá nás především typ drogy, kterou se klient předávkoval, případně kombinace, množství požité drogy, přesný čas apod. Jsme si vědomi faktu, že potenciálně nejsmrtelnější drogou jsou opiáty, protože nejvíce ze všech drog tlumí dechové centrum. Ve všech situacích předávkování postupujeme podle obecných zásad poskytování první pomoci. Při volání rychlé záchranné služby nezmiňujeme ovšem, že klient je předávkován drogami. Taková informace by s sebou nesla riziko, že společně se zdravotníky přijede kriminální policie, což by mohlo ohrozit důvěru klientů v terénní program.
- Drobná ošetřovatelská činnost – v terénu provádíme i drobné ošetření klientů (dezinfekce a základní ošetření ran apod.).

Kromě práce s klientem popsané výše se v terénní sociální práci s uživateli drog věnujeme i nepřímé práci. Činnosti uvedené níže vykonává terénní sociální pracovník. Terénní pracovník samostatně vykonává výkaznictví práce, zúčastňuje se porad, supervizí a vzdělávání. Pod dohledem terénního sociálního pracovníka se podílí na monitoringu drogové scény a přispívá k prezentaci a medializaci práce na veřejnosti.

Nepřímá práce:

- Typy činností nutné pro práci s cílovými skupinami, jako je vypracování koncepce a projektů (komunikace s RVKPP,[185] s krajským protidrogovým koordinátorem, s ministerstvem práce a sociálních věcí, zdravotnictví atd.), nezbytná administrativa (vedení výkaznictví práce v elektronické i tištěné podobě, evaluace programu – např. zjišťování statistik),

jednání s institucemi (se zástupci komunity – např. romské organizace, magistrátem, spolupracujícími organizacemi ziskového i neziskového sektoru apod. za účelem lepšího fungování programu). Dále sem patří prezentace a medializace práce na veřejnosti – pro zvýšení povědomí veřejnosti o drogových službách, odstranění mýtů spojených s terénní sociální prací s uživateli drog. Z podobných důvodů navazujeme spolupráci s lékárnami – působíme tam osvětově, aby její zaměstnanci vnímali důležitost dostupnosti čistých injekčních stříkaček v lékárnách apod. Terénní sociální pracovník se dále účastní procesu komunitního plánování, pokud je v daném městě realizován, podílí se na tvorbě drogové politiky na národní i mezinárodní úrovni (přes instituce RVKPP apod.).[186]

- Řešení zvládání přímé práce pomocí metodických porad, supervizí a vzdělávání (problematické situace při práci s klientem apod.).[187]
- Monitoring drogové scény neboli mapování terénu rovněž patří do náplně práce terénního a terénního sociálního pracovníka. Zaměřujeme se na místa s pravděpodobným zvýšeným výskytem problémových uživatelů drog – nádraží, parky, sociálně vyloučené lokality, ubytovny, herny, squatty atd. Naším úkolem je sledovat, jak se drogová scéna mění, kde se lidé zdržují. To může být ovlivněno i přesunem dealerů drog. Při monitoringu aktivně spolupracujeme s lidmi z daného prostředí, využíváme informací nejen od stávajících klientů programu. Doptáváme se občanů a různých zástupců dané komunity, v jaké denní či noční době se uživatelé drog v místě zdržují, kde nejčastěji dochází k aplikaci drog apod.
- Sběr pohozeného injekčního materiálu.

Při práci s uživateli drog klademe zvýšený důraz na anonymitu služby. Využívání např. výměnného injekčního programu ze strany klientů stojí ve velké míře na důvěře, kterou klienti k pracovníkům mají. Uživatelé drog jsou vysoce stigmatizovanou skupinou – společnost jejich chování odsuzuje. Proto je třeba nastavit důstojné podmínky pro klienty, tak aby mohli služby využívat bez ostychu. Je důležité, abychom jako streetworkeři nebyli nijak nápadní, nebyli označeni nějakým jasným logem a místo, kde stojíme, nebylo označeno nějakým nápisem. Dbáme na okolí, ve kterém kontakt s klientem probíhá – neoslovujeme ani nezdravíme klienta jako prvního v přítomnosti dalších osob, které neznáme. Kontakty v místě jeho bydliště provádíme se zvláštním zřetelem na soukromí klienta a zajištěnou anonymitu.

Nejtěžším článkem při práci s uživatelem drog je navázání prvního kontaktu – moment, kdy klient poprvé využije naší služby. V této roli můžeme jednat aktivně, pasivně nebo využít kontaktu přes třetí osobu. V dobře zaběhnutém programu terénní sociální práce s uživateli drog je právě zprostředkování kontaktu nejčastějším způsobem, jakým se klienti dostávají ke službě. Informace se šíří jako lavina, jeden klient řekne druhému např. o výměnném programu a situace je tak pro pracovníky jednoduchá.[188]

V kontaktu můžeme být aktivní, tj. oslovit potenciálního klienta přímo. Jde o nejtěžší způsob získání klienta, na druhé straně je to mnohdy jediná možnost, jak se můžeme v rámci terénní sociální práce k určitým klientům přiblížit. V tomto případě hodně záleží na komunikačních dovednostech a osobnostních vlastnostech sociálního pracovníka.[189] Při aktivním kontaktování často využíváme strategií, kdy se potenciálních klientů ptáme na pohozený injekční materiál (jehož sběr rovněž patří do popisu naší práce), přitom je informujeme o možnosti výměnného programu nebo se dotazujeme, zdali neví o někom, kdo by mohl naše služby potřebovat. Také se jich ptáme, zdali neví o tom, kde a v jakou denní dobu se drogoví uživatelé schází. Tyto nepřímé způsoby kontaktování jsou u prvních kontaktů nejúčinnější, poněvadž neohrožují klienta a nestigmatizují ho. Je už pak na něm, zda bude mít důvěru a službu využije.

Nejlehčí ze způsobů kontaktování je pasivní typ navázání kontaktu, kdy jednoduše vyčkáváme, dokud nás klient nekontaktuje sám. Tomu předchází dlouhé období, kdy se v okolí klientů zdržujeme, až se jim staneme postupně povědomými.[190]

Při jakémkoliv způsobu kontaktování klienta využíváme letáčků a různých informačních materiálů odkazujících na naše služby.

Kam se obrátit pro radu a pomoc – kontakty na odborná zařízení

V České republice se nachází široká síť drogových služeb. V Praze poskytuje sociální a zdravotní služby uživatelům drog občanské sdružení Sananim (www.sananim.cz), které komplexně pokrývá nabídku služeb nejen v Praze. V Brně zase sídlí občanské sdružení Podané ruce (www.podaneruce.cz). Svoje služby poskytuje nejvíce v Jihomoravském kraji. I v menších městech se nachází organizace, které se drogovým uživatelů věnují. Jejich seznam najdete na portále www.drogy-info.cz. Ze státních institucí zajišťujících péči pro osoby ohrožené závislostmi jsou to především zdravotnická zařízení (psychiatrické léčebny, ambulance, nemocnice, AT poradny). V každém kraji funguje také krajský protidrogový koordinátor.

Možnosti vzdělávání v oboru adiktologie

V oblasti drog a drogových závislostí se nabízí v ČR bakalářské studium adiktologie na 1. LF UK v Praze (www.adiktologie.cz). Kromě akademického vzdělání je možnost využít řady kurzů (např. 200 hodinový Multidisciplinární kurz zaměřený na prevenci, léčbu a redukci škod při zneužívání návykových látek pořádaný Vzdělávacím centrem I.E.S. Podané ruce). I.E.S. centrum – institut vzdělávání v oblasti drogových závislostí, nabízí celou řadu vzdělávacích kurzů zaměřených na drogovou tematiku. Z dalších možností lze využít pro práci s drogovými uživateli některých kurzů od neziskové organizace Fokus Praha (www.fokus-praha.cz) a České asociace streetwork (www.streetwork.cz).

Shrnutí

V tomto studijním textu jsme se dozvěděli o specifících sociální práce s uživateli drog. Bylo zmíněno, že drogový streetwork klade zvýšený důraz na anonymitu a bezpečné prostředí, poněvadž uživatelé drog jsou vysoce stigmatizovanou klientelou, která využívá sociálních služeb.

Specifika uživatelů drog jsou následující: jedná se o tzv. problémové uživatele návykových látek a experimentátory s injekčním užíváním tvrdých drog, se kterými pracujeme formou kontaktní a poradenské práce. Velkou část práce tvoří výměnný injekční program a poskytování zdravotnického materiálu, dále specifické poradenství (zdravotní, sociálně-právní a poradenství ohledně bezpečného užívání drog). Práce stojí koncepčně na principech Harm Reduction, Public Health a nízkoprahovosti – tj. umožnění vstupu klientů do služby s pokud možno co nejméně bariérami.

Použité zdroje informací

Kalina, K. et al. 2003. *Drogy a drogové závislosti.* Praha: Úřad vlády ČR.
Klíma, P. et al. 2007. *Kontaktní práce.* Praha: Česká asociace streetwork.
Matoušek, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál.

Doporučené zdroje informací

Rhodes, T. 1999. Terénní práce s uživateli drog – zásady a praxe. Boskovice: Albert.

Osoby bez přístřeší[191]

Bezdomovství je složitým společenským problémem. Je třeba mít na paměti, že nejde o statický jev, ale o proces. Někteří lidé se pohybují mezi různými formami bydlení a nebydlení, střídají spaní venku, ve veřejných prostorách s krátkodobými pobyty u příbuzných a přátel, občas využijí sociální služby, někdy procházejí opakovanými epizodami bezdomovství. Cílem služby je vyhledávat osoby bez domova a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Typickými úkony terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků jsou navštěvování lokalit, kde lze předpokládat pobyt bezdomovců, oslovení osob a skupin osob, navázání kontaktu, rozhovor a nabídka sociálních a jiných služeb k řešení osobní situace klientů. Základní metodou terénní práce je práce individuální, často se prolínající s prací skupinovou.

Specifika cílové skupiny

Klíčovým problémem práce s lidmi bez domova, bezdomovci, je skutečnost, že nejde o statický jev. Někteří lidé se pohybují mezi odlišnými formami bydlení, střídají spaní venku, ve veřejných prostorách, krátkodobé pobyty u příbuzných a přátel, občasné využití sociálních služeb, případně pobyty ve vězení či ve zdravotnickém zařízení. Někteří lidé procházejí opakovanými epizodami bezdomovství, např. ženy zakoušející domácí násilí mohou od násilníka opakovaně odejít k přátelům, do ubytovny pro bezdomovce či do azylového zařízení pro ženy.[192]

Složitý společenský problém, kterým bezdomovství je, musí být dobře poznáván, aby se mohla vytvořit účinná koncepce jeho řešení. K porozumění je nutno zvolit a pojmenovat jednotlivé kategorie bezdomovství a k nim vytvořit druhové definice. V letech 2005–2007 pracovala skupina odborníků na typologii a definici pro prostředí České republiky.[193] Základním dokumentem pro pracovní skupinu se stala evropská typologie ETHOS, vytvořená Evropskou observatoří bezdomovství pro organizaci FEANTSA[194] k použití v členských státech Evropské unie. Pracovní skupina dopracovala českou typologii ETHOS včetně komentáře k národním subkategoriím.[195]

Pracovní skupina se hodně zabývala terminologií, zejména pojmenováním osoby, která nemá domov. Výraz, který používá zákon o sociálních službách, totiž *osoba bez přístřeší*, je komunikačně nevhodný svým obsahem i formou – obsah není přesný, nikde není definován, forma tří slov je odsouzena jen pro oficiální projevy. Navrhnout českou terminologii se ukázalo velmi složitým, zejména v pojmenování osoby, která ztratila nebo nikdy nezískala domov, resp. bydlení. Na jedné straně je slovo *bezdomovec* běžně užíváno širokou veřejností, na druhé straně slovo bezdomovec v právní řeči, která se vzdaluje běžně užívanému jazyku obyvatel, je pojem pro osobu bez státního občanství.[196]

Při rozhovoru s lidmi nezúčastněnými, ale také s mnoha představiteli veřejné správy slovo bezdomovec evokuje jen stav lidí podle generické definice 1.1, a to zejména těch, kteří nevyhledávají kontakt se sociálními službami. Bezdomovcem však může být upravený člověk v saku s kravatou, který chodí pravidelně do zaměstnání, a od jiných lidí se odlišuje jen tím, že nemá domov. Konsensuálně byl i přesto vysloven názor, že se bez termínu bezdomovec neobejdeme, přestože v sobě může mít negativní konotace.[197]

Pro terénní práci s bezdomovci jsou relevantní jen některé skupiny z kategorií ETHOS.[198] Jsou to především osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování (životní situace 1.1), osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny (životní situace 2.1), osoby žijící na nezákonně obsazeném pozemku (životní situace 8.3), resp. osoby v nezákonně obsazené budově (subkategorie 8.2.2).

Osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách[199]

Jsou to osoby, které nemají možnost ukrýt se 24 hodin denně před nepřízní počasí kdekoliv uvnitř. Přežívají převážně venku s častým užíváním veřejných a veřejně přístupných vnitřních a vnějších prostor. Nemají stálé místo pro nocování. Spí často na krytých nebo nekrytých veřejných nebo veřejně přístupných místech (např. na ulici, pod mostem, na nádraží, na letišti, ve veřejných dopravních prostředcích, v kanálech, v jeskyních, odstavených vagonech, ve stanech, garážích, prádelnách, ve sklepích a na půdách domů, ve vracích aut), a to bez právního důvodu a bez souhlasu majitele. Místa nocování častěji nebo méně často podle vnějších podmínek mění. Tyto osoby mohou být současně uživateli sociálních služeb nízkoprahových denních center. Nejčastěji jde o jednotlivce, zejména muže, méně často o dvojice, rodiče s dětmi výjimečně. Osoby užívající veřejné nebo veřejně přístupné prostory z nedostatku vlastního osobního prostoru jsou vystaveny mnoha vnějším a vnitřním rizikům, jako jsou:

- hlad, špatná výživa,
- omezený přístup k pitné vodě,
- omezený přístup k osobní hygieně,
- nedostatek odpočinku, nedostatek spánku,
- sebezničující životospráva,
- omezený přístup ke zdravotní péči,
- omezený přístup k zaměstnání a k výdělku,
- drobná neorganizovaná kriminalita z nouze,
- nepříznivé počasí,
- odpor veřejnosti,
- znepokojování ve spánku ze strany bezpečnostních agentur, strážníků a policistů,
- verbální a fyzická agrese okolí,
- nebezpečí kriminality – osoby spící venku se stávají obětí kriminality, i závažné.

Osoby žijící na nezákonně obsazeném pozemku[200]

Jsou to osoby žijící bez souhlasu majitele na nezákonně obsazeném pozemku, kde si často budují provizorní obydlí, staví bizarní stany nebo adaptují k přebývání existující opuštěné stavby. Příkladem jsou zahrádkářské kolonie, opuštěné průmyslové pozemky, zemnice ve veřejně přístupném lese, dlouhodobě obývané jeskyně aj. Postavení těchto osob se blíží osobám přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách. Jde častěji o dvojice nebo větší příležitostně vzniklé skupiny, bývají mezi nimi i rodiny s dětmi. Osoby žijící na nezákonně obsazeném pozemku jsou také vystaveny podobným rizikům s některými specifiky:

- většinou naprosto nevyhovující bydlení,
- velká míra zdravotního rizika (návykové látky, různé formy infekčních onemocnění),
- častější trestná činnost,
- velká míra sociálního vyloučení.

Osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny[201]

Osoby v noclehárně podle zákona o sociálních službách[202] mají možnost nocování na lůžku a možnost osobní hygieny, služby noclehárny však neposkytují možnost 24hodinového

ubytování. Noclehárna je zpravidla prvním, v daném období často jediným záchytným bodem k sociálnímu začlenění. Mezi těmito osobami jsou takové, které oscilují mezi kategoriemi, zejména mezi přežíváním na ulici a využíváním noclehárny. Jde o podobné typy jako u osob na ulici. Rizika jsou obdobná jako u osob užívající veřejné prostory.

V podobné situaci jsou osoby, které v zimní sezoně užívají k přenocování místnosti bez lůžek, často jsou jimi prostory nízkoprahových denních center.[203] Tuto službu nabízejí zejména poskytovatelé sociálních služeb ve svých zařízeních zpravidla v době, kdy klimatické podmínky ztěžují nocování venku, především v zimním období. Pobyt osob zde je legální, je to prostor vytápěný nebo temperovaný a poskytuje zpravidla možnost základní hygieny. Přenocování za podobných podmínek v místnostech bez lůžek s místy k sezení bývá nabízeno také v jiných prostorách bez lůžek, nejen v zařízeních sociálních služeb, např. v prostorách, kterými disponuje město.

Osoby v nezákonně obsazené budově[204]

Jsou to osoby, které obsadily budovu bez souhlasu majitele. Budovou může být obytný dům, průmyslová budova, garáž apod. Patří sem také osoby ve squattech, které nemají jinou možnost bydlení. Jde buď o skupiny osob podobného zaměření, nebo naopak o páry nebo rodiny s dětmi. Tato subkategorie se liší od skupiny osob, zejména mladých, které si zvolily squatting jako alternativní způsob života. Osoby v nezákonně obsazených budovách jsou vystaveny podobným rizikům jako výše uvedené, jsou zde některá specifika:

- většinou naprosto nevyhovující bydlení,
- velká míra zdravotního rizika (návykové látky, různé formy infekčních onemocnění),
- častější trestná činnost,
- velká míra sociálního vyloučení.

Významným místem pro bezdomovce ve všech velkých městech jsou železniční nádraží. Populace zde pobývající víceméně dlouhodobě je využívají pro široké příležitosti. Nádraží nabízí prostor pro odpočinek, příležitost přístupu ke zdrojům (k pitné vodě, k jídlu u stánků, k toaletám), nabízí prostor k setkáváním. Je to místo, které bezdomovci dává prožít část dne a noci s prováděním nejrůznějších aktivit. Získává zde prostředky k přežití drobnou prací, žebráním, prostitucí, ale rubem je vyhánění, různá nebezpečí, násilí.[205]

Další skupiny osob, které vyžadují specifickou terénní práci

- Osoby před opuštěním věznice.[206] Jde o osoby v zařízeních pro výkon vazby nebo výkon trestu odnětí svobody před jejich propuštěním. Jsou to osoby, proti kterým je vedeno trestní řízení a je u nich nařízena vazba nebo po pravomocném odsouzení nastoupili výkon trestu odnětí svobody ve věznici a nemají po propuštění žádnou možnost bydlení. Příležitostí je spolupráce terénních sociálních pracovníků se sociálními pracovníky věznic, s Probační a mediační službou, s Vězeňskou službou, případně s Vězeňskou duchovenskou službou a Vězeňskou duchovenskou péčí.
- Osoby před opuštěním zdravotnického zařízení,[207] ve kterých se dlouhodobě zdržovaly, jsou vystaveny rizikům, která mohou negativně ovlivnit začlenění dlouhodobě léčených osob zpět do běžného způsobu života. Jde zejména o osoby, které opouštějí léčebny pro dlouhodobě nemocné, psychiatrické léčebny, léčebná zařízení pro chorobné závislosti, detoxikační centra a nemocnice. Příležitostí je spolupráce se sociálními pracovníky lůžkových zdravotnických zařízení.

- Osoby bez domova závislé na alkoholu a drogách mohou být kontaktovány jak pracovníky, jejichž cílovou skupinou jsou uživatelé drog, tak pracovníky, kteří se zaměřují na pomoc bezdomovcům. Je riziko, že každá z těchto služeb se zaměří na řešení „svého" problému s opomenutím důležitosti holistického přístupu. Zde je důležitá komunikace a spolupráce obou typů služeb.

Typické úkony při práci s cílovou skupinou

Zákon o sociálních službách zahrnuje terénní práci s bezdomovci do skupiny terénních programů. Požaduje dvě základní činnosti, a to (a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a (b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Příslušný prováděcí předpis pak obě upřesňuje. Cílem služby je vyhledávat osoby bez domova a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.[208]

Zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím se rozumí takové jednání, které klientovi usnadňuje orientaci v jeho vztazích, v jeho společenském prostředí. Pomocí při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je zejména podpora při obnovení kontaktu s rodinou, podání informací o rizicích bezdomovství a o možnostech snižování těchto rizik. Pro sociální začlenění je důležitá zejména motivace k vyhledání ambulantních a pobytových sociálních služeb.

Povinnou činností pro každou sociální službu je základní sociální poradenství,[209] které předpokládá poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace. Jsou to zejména informace o rizicích spojených se způsobem života venku, o možnostech sociálních služeb a jiných forem pomoci, o základních právech a povinnostech, o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů. Cílem základního sociálního poradenství je pomoci uživateli orientovat se v jeho situaci a v nabídce poskytovaných služeb.

Prvotním úkolem je vymezení lokalit atraktivních pro osoby žijící venku, získání informací od veřejné správy, policie, obyvatel nebo od klientů sociálních služeb. Indikovanou lokalitu navštíví pracovník k provedení depistáže. Mnohé lokality užívané bezdomovci objeví zkušený pracovník intuitivně, jiné při své práci náhodně.

Při návštěvě zvolené lokality v terénu musí pracovník nejprve rozhodnout, zda osoba, kterou chce pracovník oslovit, patří k jeho cílové skupině. Některými výraznými poznávacími rysy vzhledu jsou celková zanedbanost zevnějšku doprovázená zápachem, očividně dlouho nemyté vlasy, kuriózně kombinované svršky, v zimě nezvykle mnoho vrstev oděvů, nezbytná zavazadla, textilní nebo častěji reklamní plastové tašky, batůžek, často je patrná kombinace několika uvedených atributů. Rozpoznání podle těchto znaků však nemusí být vždy jednoznačně zaručené.

Před oslovením osoby nebo skupiny, které pracovník pokládá za bezdomovce, musí odhadnout možná rizika. Bezpečí pracovníka může ohrozit samo prostředí, odpadky, fekálie, statika budovy, rizika infekce nebo úrazu. Je nutno vzít v úvahu zejména velikost skupiny a její složení, zjevné projevy opilosti nebo agresivity, případně přítomnost nebezpečného psa. Po vyhodnocení situace se pracovník rozhodne, zda naváže kontakt, nebo ne. V pozitivním případě zvolí další postup.

Cílem prvního kontaktu s potenciálním klientem je připravit podmínky k tomu, aby přijal službu, a motivovat ho ke spolupráci. Záměrem je dále vyšetření jeho konkrétní situace a jeho základních potřeb. Konečným cílem terénní práce je zprostředkování návazných služeb např. v nízkoprahovém denním centru, v noclehárně, v azylovém domě, kdy klient nebude více potřebovat terénní služby.

Pracovník bývá prvním, kdo se s bezdomovcem aktivně setkává. Při prvním kontaktu s neznámou osobou musí umět navázat lidský vztah, zvolit laskavý přístup, snažit se získat důvěru. Vhodné je, aby byl připraven poskytnout i materiální pomoc. Podle místních podmínek, počasí, denní doby může být vybaven potravinami, vitaminovými doplňky stravy, zdravotnickými pomůckami první pomoci, dezinfekčními přípravky, hygienickými potřebami, přikrývkami apod. Nabídkou praktické hmotné pomoci si může usnadnit cestu k rozhovoru. První kontakt je významný, klient má vnímat, že pracovník má o něho opravdový zájem, že přistupuje s respektem k jeho osobnosti. Velmi důležitá je atmosféra při setkání. Záměrem je získat zájem klienta.

Rozhovor je základním prostředkem v terénní sociální práci. Jeho cílem je objektivně posoudit sociální situaci klienta a informovat ho o možnostech, jak ji upravit. Pro vedení rozhovoru zpravidla chybí prostor, kde by mohl být sociální pracovník s klientem nerušeně sám, musí využít možnosti, které každá nová situace nabízí. Důležité je vždy nabídnout klientovi možnost návštěvy ambulantní nebo pobytové sociální služby a motivovat ho k využití této nabídky. Ke zprostředkování návazných služeb pak slouží srozumitelné informační letáky a brožury, případně pozvání s adresou denního centra, noclehárny nebo azylového domu.

Rozhovor má dát příležitost klientovi, aby se jej aktivně účastnil, aby vyjadřoval své myšlenky a postoje. Pracovník si přitom ověří, jak klient informace pochopil. Rozhovor v sociální praxi musí být předem připraven a má mít předem určený cíl a účel. V terénní práci je vhodné volit model polostandardizovaný, kdy jsou připravené otázky, ale je ponechán dostatečný prostor pro oslovenou osobu. Při následných setkáních lze doporučit rozhovor řízený, standardizovaný, aby mohl pracovník komplexně posuzovat situaci klienta.

Rozhovor by měl být cílený, explorativní, s předem vymezeným postupem, aby pracovník získal důležité informace a mohl relevantně reagovat. Zpravidla je pracovník sám aktivní v rozhovoru, především při prvním kontaktu. Ideálního rozhovoru, kdy dochází ke střídání otázek a odpovědí s návrhem řešení od obou stran, nelze v terénní práci, vzhledem k omezeným komunikačním a sociálním kompetencím některých klientů, dosáhnout vždy.

Pracovník se setkává s různými situacemi svých klientů a dalších osob žijících venku. S úmyslem pomoci řešit jejich problémy, zejména akutní, je doprovází na úřady, do ambulantních nebo pobytových zařízení sociálních služeb, do zdravotnických zařízení. To platí v případě, že tyto činnosti evidentně přesahují možnosti a schopnosti těchto osob nebo je nutno překonat jejich psychickou bariéru.

Terénní sociální pracovník může klientům poskytovat odborné sociální poradenství, zejména pro jejich orientaci v sociálních systémech, v působnosti úřadů, v právních nárocích, ve zprostředkování jiných než sociálních služeb, které mohou podpořit jejich sociální začlenění.

Je žádoucí, aby pracovník získal zpětnou vazbu od klienta přímo z jeho reakce na současný kontakt, při dalším kontaktu sledováním, jak využívá návazné služby, denní centrum, noclehárnu, azylový dům, lékařské ošetření a zdravotní péči, resp. sociální podporu z úřadu. Smyslem zpětné vazby je ověřování efektivity terénní sociální práce a zvyšování její kvality a dostupnosti.

Ze způsobu života bezdomovců, kdy si člověk uspokojuje své biologické potřeby jen příležitostně a často jen náhradním způsobem, vyplývá těžká udržitelnost tzv. zdravé životosprávy. Potřebu spánku, tepla a bezpečí nemůže uspokojit přebývání venku. Nejčastějšími zdravotními problémy u bezdomovců jsou nemoci dýchací soustavy a nemoci kůže a podkožního vaziva. Monitoring zdravotního stavu bezdomovců v terénu ukázal naléhavost mezioborové spolupráce terénní sociální práce se zdravotní péčí přímo v terénu.[210]

Dalšími důležitými záměry a úkony pracovníků v terénu jsou ještě:
- pomoc při snižování rizik klientů, zejména zdravotních,
- podpora klienta při udržení jeho sociálních schopností a dovedností a jejich rozvoj,
- motivace klienta k udržení nebo obnovení vztahu k jeho rodině,
- podpora při navazování a rozvoji perspektivních sociálních vztahů,
- pomoc při obstarávání osobních záležitostí,
- vedení příslušné dokumentace.

Terénní sociální práce je tvůrčí činností. Pracovník má možnost vytvářet nebo nabízet svým klientům příležitosti. Při práci v terénu se setkává s různými nečekanými okolnostmi a ocitá se v neobvyklých situacích, vynalézavým způsobem musí překonávat řadu objektivních i subjektivních překážek. Přitom má mít na mysli cíle své práce.

Využití metod sociální práce při práci s cílovou skupinou

Terénní pracovník a terénní sociální pracovník je v prvním sledu, zůstává v terénu bez zázemí. Nemá prostor, kterým by mohl při své práci disponovat, čas kontaktu a dobu jeho trvání může ovlivnit jen omezeně. Osamělost v práci lze eliminovat prací v terénu ve dvojici nebo v malé skupině. Přitom je důležité a navýsost žádoucí, aby pracovníci z terénu měli své zázemí v návazné ambulantní nebo pobytové službě určené téže cílové skupině.

Základní metodou terénní sociální práce je práce s jednotlivcem, práce případová. Po prozkoumání situace a rozhodnutí vstoupit do procesu a zahájit intervenci je nutno vymezit problém a stanovit si pracovní hypotézu. Tato sociální intervence se opírá především o rozhovor. Pracovník v terénu také zpravidla zjišťuje, jakou návaznou speciální službu klient potřebuje, a pomůže mu do ní vstoupit. Závěrečnou fází je ukončení, které v práci s danou cílovou skupinou nemusí být konečné.[211] Při rozhovoru je v terénní práci s bezdomovci zvlášť důležité sledovat nonverbální projevy a vyhodnocovat je ve vztahu k vyřčeným sdělením. Mezi bezdomovci je podíl osob s psychickými poruchami a různým stupněm mentální retardace, což se nemusí jasně projevit při prvním setkání. Případný nesoulad verbálního a neverbálního projevu to může naznačit.

Pracovník v terénu se nejčastěji setkává s osobami v chronické krizi, vzniklé nedostatečným nebo neadekvátním řešením v akutním stadiu. Někdy souvisejí s mezilidskými vztahy, typickým příkladem je konflikt v manželství nebo v jiném vztahu. Častými důvody bývají neuspokojivé sociální okolnosti, chudoba, ztráta zaměstnání, domácí násilí, ztráta bydlení. Krizová intervence zase vyžaduje odhad situace a její posouzení, stanovení pracovní hypotézy a intervence. Intervence pak vyžaduje zapojení odborníka, psychologa nebo psychiatra, nejlépe v ambulantním zařízení.[212]

Bezdomovci obvykle vyhledávají společenství jiných lidí bez domova a vytvářejí sice dobrovolné skupiny, ale vynucené podobnou sociální situací. Jde o skupiny náhradní, ve kterých jejich členové hledají hodnoty, které nenacházejí v přirozeném prostředí rodiny, život ve skupině jim nahrazuje chybějící vztahy. Pracovník v terénu tedy přichází do styku se skupinou, která se vytvořila spontánně. Protože tyto skupiny vznikají účelově, bývají málo stálé, jejich členové migrují mezi různými skupinami v prostoru i v čase. Každý člen skupiny má k řešení své individuální problémy, proto se v důsledku skupinová práce rozpadá na práci případovou a prolíná se s ní.

Méně obvyklá je práce s rodinou. Uplatňuje se zejména ve squattech a na protiprávně obsazených pozemcích. Je však o to naléhavější, oč je řidší, protože úplné rodiny nebo

osamělí rodiče bývají někdy doprovázeni i malými dětmi. Terénní práce s rodinami je pak zase prací případovou.

Vedle přímé práce v terénu se terénní sociální pracovníci zabývají nepřímou prací, která obsahuje koncepční a projektové činnosti, nutnou administrativu, jednání s institucemi. Dále jsou její součástí činnosti v oblasti prevence, vytváření sítí a prezentaci na veřejnosti. Patří sem také metodické vedení terénních pracovníků, profesní vzdělávání, supervize.[213]

Nepřímou prací, která však vytváří podmínky pro vlastní přímou práci, je depistáž. Prvním krokem je získávání informací od municipalit, státní a městské policie, od klientů ambulantních a pobytových sociálních služeb i od jiných osob o místech, kde byli bezdomovci spatřeni. Tyto informace slouží k plánování terénní práce ve vybraných lokalitách. Pracovníci se s některými jednotlivci nebo skupinami setkají také náhodně během výkonu terénní práce.

Monitorování lokalit je podobnou nepřímou činností. Představuje pravidelné sledování vybrané lokality v určeném časovém období. Smyslem je zaznamenat pohyb nebo přebývání osob z cílové skupiny k pochopení jejich chování, porozumění jejich oblíbeného prostředí a sledování vzájemného vlivu prostředí a chování těchto osob.

Spolupráce v terénu předpokládá vzájemnou komunikaci terénních pracovníků a terénních sociálních pracovníků působících v různých organizacích a vytváření sítí návazných ambulantních a pobytových sociálních služeb určených dané cílové skupině. Důležitými možnými partnery pro spolupráci jsou vedle sociálních služeb zdravotnická zařízení, sociální kurátoři, protidrogový koordinátor a další osoby působící v oblasti sociální integrace bezdomovců. Obecně dosud stále chybí propojenost mezi službami pro bezdomovce a službami pro drogově závislé, i když mají některé klienty společné.

V přímé práci je nutno počítat také se specifickými problémy u klientů:

- Při práci s osobami závislými na alkoholu a drogách musí terénní sociální pracovník předpokládat a očekávat řadu možných problémů, např. nesoustředěnost na rozhovor, verbální invektivy, případně agrese.
- Řada lidí bez domova má komunikační problémy. Chybně přijímají informace, dedukují z nich irelevantní závěry. Při podezření na tuto poruchu lze jen doporučit, aby pracovník požadoval po klientovi opakování sdělených informací.
- V mnoha případech se pracovník v terénu setkává s nespolehlivostí klienta. Předpokladem pro úspěšné jednání je pak jeho rozhodnost a trpělivost.
- Introvertního a mlčenlivého klienta je nutno povzbuzovat ke komunikaci pokládáním vhodných otevřených otázek, důležitá je přitom trpělivost.
- V některých případech je třeba počítat s nedůvěrou bezdomovců k sociálnímu pracovníkovi.

Ve všech případech je úkolem pracovníků v terénu motivovat klienta, posílit jeho silné stránky, pomoci mu získat náhled na situaci, podpořit ho při řešení, zaujmout roli prostředníka, pomocníka, poradce. Pracovníci se musí oprostit od problému absence nástrojů k uspokojení potřeb bezdomovců, nedostatku dostupného bydlení, neexistence státní koncepce sociálního bydlení.

Důležitými požadavky na pracovníka jsou:

- odolnost vůči frustraci,
- profesní motivace,
- angažovanost,
- občanská odvaha,

- profesionalita a lidskost,
- flexibilita a kreativita,
- odolnost vůči prostředí,
- ochota navštěvovat odpuzující místa,
- odhodlání pomáhat lidem, kteří jsou nejvíc na okraji společnosti, často ve velmi zanedbaném stavu,
- moudrost a pokora.

Úkolem managementu je zajistit dobré materiální vybavení pracovníků a jejich ochranu:
- kvalitní sezonní pracovní obuv,
- kvalitní sezonní oblečení pro pobyt venku,
- praktický batoh na potraviny a další praktické předměty,
- mobilní telefon,
- očkování,
- hygienické zázemí pro vlastní osobní hygienu,
- prevenci vyhoření formou supervize nebo odpočinku přechodným zařazením na jinou práci

Shrnutí

Pro terénní práci s bezdomovci jsou relevantní jen některé skupiny z kategorií ETHOS, především osoby přežívající na ulici nebo ve veřejně přístupných prostorách bez možnosti ubytování, osoby bez obvyklého bydliště, které využívají nízkoprahové noclehárny, osoby žijící na nezákonně obsazeném pozemku a osoby v nezákonně obsazené budově.

Zákon o sociálních službách požaduje pro terénní práci s bezdomovci dvě základní činnosti: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Povinnou součástí služby je rovněž základní sociální poradenství. Typickými úkony při práci s cílovou skupinou jsou:
- vymezení lokality v terénu, depistáž,
- vyhodnocení, zda osoba, kterou chce oslovit, patří k cílové skupině,
- odhad možných rizik,
- při oslovení v prvním kontaktu příprava podmínek pro akceptaci služby,
- navázání lidského vztahu,
- cílený, explorativní rozhovor,
- nabídka návazných služeb,
- doprovod ve zvláštním případě.

Terénní pracovník nebo terénní sociální pracovník je v první linii sociální služby. Prostředí, ve kterém pracuje, mu umožňuje jen velmi omezeně ovlivnit soukromí k rozhovoru a dobu trvání kontaktu. Využitelnými metodami jsou hlavně:
- případová práce s jednotlivcem,
- práce se skupinou, která se prolíná s prací případovou a často v ni přechází,
- práce s rodinou – méně obvyklá, zpravidla ve specifických podmínkách,
- nepřímá práce, depistáž, monitoring – vytváří podmínky pro práci přímou,
- spolupráce, i mezioborová, a vytváření sítí.

Použité zdroje informací

Bednářová, Z. *Streetwork*. In: Matoušek, O. a kol. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Danon, J. 1995. *Les « indésirables » dans les gares*. In : Fondations. Les sans-abri, No. 1.

Edgar, B., Meert, H. 2005. *Fourth Review of Statistics on Homelessness in Europe, The ETHOS Definition of Homelessness*. Bruxelles: FEANTSA.

ETHOS 2007. In: Hradecký, I. a kol. 2007. Definice a typologie bezdomovství. Praha: Naděje.

Havránková, O. *Případová práce*. In: Matoušek, O. a kol. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Hradecký, I. a kol. 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje. Online: www.bezdomovci.eu/index.php?sekce=submenu&idt=10&id=9&jazyk=cze.

Lucká, Y. *Krizová intervence*. In: Matoušek, O. a kol. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Šupková, D. a kol. 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada. Online: http://www.bezdomovci.eu/index.php?sekce=submenu&idt=10&id=9&jazyk=cze.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Doporučené zdroje informací

Barták, M. 2005. *Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty II*. Kostelec nad Černými lesy: IZPE.

Bednářová, Z. *Streetwork*. In: Matoušek, O. a kol. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Danon, J. 1995. *Les « indésirables » dans les gares*. In: Fondations. Les sans-abri, No. 1.

Edgar, B., Meert, H. 2005. *Fourth Review of Statistics on Homelessness in Europe, The ETHOS Definition of Homelessness*. Bruxelles: FEANTSA.

Edgar, B., Meert, H. 2006. *Fifth Review of Statistics on Homelessness in Europe*. Bruxelles: FEANTSA.

ETHOS 2007. In: Hradecký, I. a kol. 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje.

ETHOS 2007. Online: http://www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=484.

Havránková, O. *Případová práce*. In: Matoušek, O. a kol. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Hradecký, I. 2005. *Profily bezdomovství v České republice: Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé*. Tematická zpráva 2005 zpracovaná pro Evropskou observatoř bezdomovství Bruxelles, FEANTSA. Online: http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/28.

Hradecký, I. 2006. *Profily bezdomovství v České republice: Konflikt, bezdomovci a veřejný prostor.* Tematická zpráva 2006 zpracovaná pro Evropskou observatoř bezdomovství Bruxelles, FEANTSA.Online: http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/28.

Hradecký, I. a kol. 2004. *Sčítání bezdomovců, závěrečná zpráva.* Praha: MCSSP. Online: http://www.nadeje.cz/index.php?q=node/28.

Hradecký, I. a kol. 2007. *Definice a typologie bezdomovství*. Praha: Naděje. Online: http://

www.bezdomovci.eu/index.php?sekce=submenu&idt=10&id=9&jazyk=cze.

Kontaktní práce. 2007. Praha: Česká asociace streetwork.

Kosová, P. 2006. *Vyhodnocení statistického šetření mezi klienty Zimního krizového střediska Letná*. Praha: MCSSP.

Lucká, Y. *Krizová intervence*. In: Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Macáková, E. 2003. *Bezdomovectvo ako sociálny problém*. Diplomová práca. Vedúci diplomovej práce: Prof. MUDr. Ladislav Šoltés, DrSc. Trnava.

Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Matoušek, O. a kol. 2003. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál.

Meert, Henk, ed. 2003. *The changing profiles of homeless people: Macro social context and recent trends*. Bruxelles: FEANTSA.

Meert, Henk, ed. 2004. *The changing profiles of homeless people: Homelessness in the Written Press: a Discourse Analysis*. Bruxelles: FEANTSA.

Návrh udržitelného rozvoje sociálních služeb pro bezdomovce. 2007 Praha: Grada.

Role sociálního pracovníka. 2007. Brno: Sociální práce č. 1/2007.

Sčítání bezdomovců Praha 2004, zpráva o projektu. 2004. Praha: Arcidiecézní charita, Armáda spásy, MCSSP, Naděje.

Sčítání bezdomovců v Brně březen 2006, tisková zpráva. Brno: MMB. Online: http://www.bezdomovci.eu/sad.ayrton.cz/storage/File/Scitani%20bezdomovcu%20v%20Brne%202006%20(tiskova%20zprava).pdf.

Šupková, D. a kol. 2007. *Zdravotní péče o bezdomovce v ČR*. Praha: Grada. Online: http://www.bezdomovci.eu/index.php?sekce=submenu&idt=10&id=9&jazyk=cze.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

www.bezdomovci.eu. Projekt Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR.

www.feantsa.org. FEANTSA. Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci.

www.feantsa.org/code/en/pg.asp?Page=23. Evropská observatoř bezdomovství.

www.nadeje.cz. Odborné publikace ke stažení.

Osoby poskytující placené sexuální služby[214]

Terénní sociální práce v sexklubech a na ulici

Terénní sociální práce jako svébytná sociální činnost se v Čechách traduje od počátku 90. let. Možnost svobodného nakládání s vlastním životem přinesla do dosud centralizované sociální pomoci zásadní změnu: lidé. resp. lidé skutečně potřební ji prostě nevyužívali. To se projevilo zejména při prezidentských amnestiích v 90. letech, kdy možností postpenitenciální[215] péče využilo jen zhruba 10 % propuštěných vězňů. Měnila se struktura sociálních problémů: nezaměstnanost, drogová scéna, zvýšená kriminalita, bezdomovectví a prostituce existovaly samozřejmě i dříve, avšak nedosahovaly takové otevřenosti a rozměrů. Lidé se svými problémy nikam nepřicházeli, oni si je prostě žili. Celou podstatu sociální práce bylo třeba otočit, nebo alespoň rozšířit o nový rozměr – sociální práci v terénu, tzn. v prostředí, kde lidé své problematické životy žili.

První fází terénní sociální práce bylo vůbec tyto lidi najít, navázat s nimi kontakt a zmapovat jejich životní prostředí. Více než odborníků v sociální práci bylo třeba lidí, kteří měli odvahu do takového prostředí vstoupit a byli schopni navázat s osobami, které v něm žily, kontakt.

Do terénní sociální práce vstupovali pracovníci na počátku 90. let spíše s entusiasmem než na podkladě specializovaných znalostí v oboru sociální práce. Ponejvíce se soustředili kolem nevládních organizací, i když nelze přehlížet práci terénních sociálních pracovníků a terénních pracovníků v oblasti státní správy a samosprávy.

Vstup do prostředí prostituce nebyl jednoduchý. Dle **obecného názoru** tyto ženy a dívky vlastně nic nepotřebovaly, měly peněz dost, tak proč by se o ně měl někdo starat, když kolem je tolik jiných opravdu potřebných. Podobný pocit měly i provozovatelky nejstaršího řemesla, byly značně nedůvěřivé, neboť kdokoliv se k nim přiblížil, vlastně po nich něco chtěl. Vedle zákazníků, jejichž vyžadování sexuálních služeb bylo podstatou jejich výdělečné činnosti, to byla stále rostoucí tzv. **třetí strana**, což jsou všichni ti, kteří se na jejich výdělečné činnosti přiživovali: pasáci, majitelé klubu, hoteliéři, recepční, partneři, manželé atd. *Šla jsem sem z legrace, manžel říkal, ať to zkusím, a když zjistil, kolik zde vydělám, přestal chodit do práce a já sem musím každý večer,*" stěžovala si mi klientka v Perlové ulici někdy v polovině 90. let.

V prostituční scéně pracují pracovníci ve dvojicích a je spíše na struktuře zájemců o terénní sociální práci, zda jde o dva terénní pracovníky či kombinaci terénních a terénních sociálních pracovníků. Samozřejmě je lépe, pokud v terénu pracuje i kvalifikovaný sociální pracovník, ale jelikož nejsou či jsou vytížení jinde, využívá organizace proškolených terénních pracovníků. Ve zprostředkování kontaktu či vůbec v proniknutí do prostituční scény mohou být i zdatnější či šikovnější než sociální pracovník, ale jejich další možnosti práce s klientkami jsou omezeny. Problematika prostituce a osob v ní působících je složitá. Na jedné straně se zde setkáváme se všemi možnými negativními jevy, jako jsou drogy, kriminalita atd., na straně druhé je zřejmá snaha zbavit prostituci všech sociálních stigmat a zařadit ji mezi ostatní řemesla.

Očistit prostituci od všech kriminalizujících faktorů je pořád otázkou, a to nejen vývoje. Zatím je realita taková, že se v prostituci koncentrují osoby spíše problémové, které si s sebou své problémy do prostituce vnesly, nebo u nich problémy spojené s prací prostitutky vznikají a prohlubují se. Příkladem je drogová prostituce, kdy na jedné straně si ženy prostitucí obstarávají peníze na drogy a na druhé straně drogující prostitutky začaly s drogami proto, aby „to všechno tady vydržely" (časté zdůvodnění zneužívání drog u žen působících na parkovišti v Rudné). Vedle osobních, resp. častých osobnostních problémů jsou sexuální

pracovnice ve **dvojím sociálním tlaku**, mluví se v této souvislosti o sendvičovém efektu. Je na ně vykonávám tlak v jejich zaměstnání, platí vysoké pokuty za sebemenší prohřešky, je jim odebírána značná část jejich výdělku. Zároveň celkově ubylo zájemců o sexuální služby a žena či dívka si prostě nevydělá, zákazníci jsou hrubí, nemytí, opilí, ale ona je musí i za těchto okolností uspokojit, protože není moc na výběr. Každý den vstupuje žena do rizika, kondom sice ochrání, ale může se protrhnout, sesmeknout anebo vůbec nepoužít. Zvlášť ženy a dívky na ulici jsou vystaveny násilí a za použití násilí je na nich vynucen sex bez kondomu, u žen v klubech je to spíše finanční pokušení – za sex bez kondomu se připlácí a je to tajný příjem, který se nikomu neodevzdává. Ani v soukromí to tyhle ženy a dívky nemají lehké. Svou profesi musí utajovat, a to často i před partnerem nebo manželem. Pracují v noci a přes den se starají o své děti (kolem 40 % klientek o. s. Rozkoš bez rizika jsou matky dětí a z nich 90 % jsou samoživitelky), jsou zranitelné ze strany okolí i vlastní rodiny. (Příklad: Matka sexuální pracovnice chtěla adoptovat svého vnuka a jako důvod pro odebrání dítěte sdělila, že *dcera pracuje v tom „nycht" klubu*. Tak totiž „night klub" vyslovovala.)

Za takové situace bylo a stále je hlavním pravidlem, jak úspěšně vstoupit do prostituční scény, něco klientkám **nabízet** (samozřejmě zdarma), co by bylo nanejvýš potřebné nejen pro ně, ale i pro sexbyznys jako takový – **zdraví**. Informace, rady, triky, jak udržet kontrolu nad zákazníkem, prostředky prevence (kondomy a lubrikační gely), to vše bylo nutno si zajistit v rámci přípravy na vstup do prostituční scény. Příprava znamenala připravit nejen veškeré žádoucí materiály, ale **připravit** bylo nutno hlavně **sebe.** Skutečně není jednoduché přijít za někým a oslovit ho s tím, že je prostitutka a zároveň ho „nenaštvat" a dokonce s ním navázat kontakt. Vypadá to všechno jednoduše, ale jednoduché to vůbec není.

Pracovník musí:

- zbavit se vlastního studu a ostychu,
- navázat s klientkou **kontakt** v prostitučním prostředí, které je proti jakémukoliv zasahování z vnějšku značně nepřátelské, takže kontakt je nutno navázat v nejkratší možné době,
- vytvořit pole pro další komunikaci. Předpokládá to, že pracovník bude považovat poskytování sexuálních služeb za práci, která má svá úskalí, jež se pokusí spolu – sexuální a terénní / terénní sociální pracovník – **řešit**.

Pracovník se musí vyrovnat i s ostouzením vlastní osoby a následně pak s otázkami kladenými sobě samému: *Mám já tohle vůbec zapotřebí?* A tak dále. Také si musí umět odpovědět: *Ano, jinak bys to přeci nedělal.* Nejhůře se dělá terénní sociální práce v městských ulicích nebo na nádražích či v hotelech, tzn. všude tam, kde se cílová skupina mísí s ostatními občany. Pokud své klientky osobně neznáte, jste v daném terénu poprvé nebo do sexbyznysu přišly klientky nové, bývá někdy obtížné obě skupiny odlišit, a to nejen pro začátečníka, ale i pro zkušeného pracovníka. Zvlášť pak v situaci, kdy i správně oslovená cílová skupina – prostitutky – popírají poskytování sexuálních služeb. I já jsem se po 15 letech terénní sociální práce v Minsku spletla a v terénu oslovila dívku stojící a oblečenou tak, že jsem byla přesvědčená, že to musí být ona. Nebyla, „išla domoj".

Může se samozřejmě stát i případ opačný, že se s prostituující se osobou setká při své práci terénní sociální pracovník nebo terénní pracovník, jehož cílová skupina je jiná. Pravděpodobnost takových setkání je poměrně vysoká, a tak je třeba pracovníkům doporučit, co v takovém případě dělat.

Především je třeba s touto situací předem počítat a připravit se na ni: minimum představují kontaktní adresy na centra,[216] kde se prostituujícím osobám věnují, a zařadit je do seznamu jiných poskytovaných kontaktů.

Pravidlo číslo jedna: snažit se s dotyčnou osobou mluvit **o samotě**. Poskytování sexuálních služeb je stigmatizováno nejen v majoritní společnosti, ale i v řadě okrajových skupin. Pohrdlivě se k prostituujícím se osobám vyjadřují nejen např. počestné ženy, ale setkala jsem se s tímto postojem i např. mezi narkomankami. Pokud tuto osobu nechceme v jejím okolí stigmatizovat ještě více, udělejme vše pro to, abychom s ženou a dívkou či event. mužem nebo chlapcem mluvili o samotě.

Pravidlo druhé: **předání kontaktů** na specializované pomáhající organizace, které je zahrnuto v celém seznamu pomáhajících organizací. To lze udělat i za přihlížení ostatních. Dále této osobě můžeme předat některé další potřebné **informace** a **prostředky prevence**, pokud je při práci s cílovou skupinou obvykle předáváte, a to event. i ve zvýšené míře. Příklad: uživatelům drog bývají předávány informace o pohlavních chorobách a kondomy. Je důležité zachovat pravidlo: **nechovat se vůči těmto osobám neobvykle**.

Pravidlo třetí, které má obecnější charakter: **humor**. Odlehčení situace může ve výsledku působit tak, že prostituující se osobě předáte všechno potřebné, budete ji patřičně informovat, aniž byste ji stigmatizovali, např. Je jaro, období zvýšené sexuální aktivity, je třeba se chránit.

Při terénní sociální práci v sexklubech není problémem identifikovat cílovou skupinu, ale vůbec se k ní dostat. „Predátoři" u vstupu do těchto zařízení (vyhazovači, barmani, ale i přímo majitelé), jejichž úkolem je chránit hladký a ničím nerušený průběh poskytování sexuálních služeb, mají plno důvodů pracovníka nepustit dovnitř. Vidí jim tzv. do kuchyně, ruší, zdržuje a hlavně **dělá problémy**, které je pak nutno nějak řešit: kdo míň ví, lépe spí.

Obavy prostitutek ze ztráty anonymity vedou k jejich přesunu z oficiálních night klubů do **privátů, resp. privátních bytů**. V případě kontaktování těchto žen existují problémy hned dva: vůbec tyto byty najít a dostat se do nich, event. tyto ženy motivovat k návštěvě center (k zdravotnímu vyšetření). Většinou pomůže, pokud v privátu pracuje někdo, kdo už organizace zná a ostatní tam dovede. Jinak se do privátů proniká jen velmi obtížně, většinou i z toho důvodu, že o nich prostě pracovník neví: nikde neinzerují, na zvonku je jinotajná vizitka se jménem Eden atd.

Činnosti terénního pracovníka

Činnosti terénního pracovníka

Co tedy terénní pracovník v prostituční scéně všechno dělá a na co už mu síly, resp. jeho odbornost nestačí?

Depistáž

Terénní pracovník by měl umět v prvé řadě do prostředí **proniknout**, a když už se v něm ocitne, musí se umět dívat, naslouchat a cítit, jaká je v daném místě situace.

- Dívat se znamená **vidět** nejen divadlo, které se terénnímu pracovníkovi, ale i ostatním lidem zvenku předvádí, ale vycítit celkovou atmosféru, všímat si vzájemných vztahů mezi osobami v prostituční scéně: Kdo je mezi ženami názorový vůdce, jaký k němu mají vztah ostatní. Pokud tato silná osoba odmítne nabízené služby, většinou ji ostatní následují. Nelze situaci do budoucna vzdát, ale je třeba vytypovat váhavce, se kterými by se dalo pracovat. Osoby v sexbyznysu migrují a příště tam zmiňovaný lídr již nemusí být. Důležitý je vztah personálu k sexuálním pracovnicím, od falešného paternalismu až po otevřené pohrdání, terénní pracovník se může při své práci setkat se skutečně velmi různými vztahy mezi majitelem, personálem a jeho chlebodárkyněmi.

- **Naslouchání** je kromě bezprostředního využití klientky jako informačního zdroje i jednoduchý, ale velmi účinný prostředek práce, který má terénní pracovník k dispozici. Jde hlavně o předání emočních informací, nelze pátrat po logické pravdě a vyhledávat nedůslednosti a formální rozpory ve sdělení klientky, ale vyhodnotit emoce, které byly s tímto slovním sdělením spojeny. Zda šlo o úzkosti a obavy, rozhořčení atd. Kromě naslouchání je možno i leccos **zaslechnout** z rozhovorů kolem sebe.
- Co se dá cítit. Něco se dá opravdu zjistit přímo nosem. Kromě například marihuany je cítit hlavně **hygiena**, a to jak osobní hygiena poskytovatelek sexuálních služeb, tak i dodržování hygieny v institucích, kde jsou sexuální služby provozovány (priváty a kluby). Nejvíce se o celkové úrovni hygieny v daném podniku terénní pracovník dozví na sociálních zařízeních. Propálené potahy, koberce ale i schránky na toaletní papír, či dokonce záchodové desky jsou obvyklé známky zvýšené konzumace alkoholu, ale i jiných drog, nezvládaní drogové euforie je v přímé souvislosti s rizikovým sexuálním chováním.

Výsledkem všech těchto činností je poznání a porozumění situaci na konkrétním místě prostituční scény.

Poskytování sociálních služeb – základní sociální poradenství a terénní programy

Poskytování informací

Dalším úkolem terénního pracovníka v prostituční scéně je předat klientkám informace. Pod záštitou či pláštíkem zdravotnických informací, které jsou dnes v prostituční scéně většinou obecně přijímanými, lze klientkám předat i informace jiné, ke kterým by mohli mít jejich „manažeři" – tak se pasáci či majitelé nočních klubů nazývají – značné výhrady.

Zdravotnické informace, resp. informace o bezpečnějším až téměř bezpečném sexu nemohou mít stejný charakter jako preventivní materiály pro základní školy. Kromě všeobecného strašáka jako je HIV/AIDS existuje řada dalších pohlavně přenosných onemocnění, z nichž některá ještě poměrně nedávno mohla končit smrtí (syfilis), nebo způsobují, pokud jsou neléčeny, onemocnělým osobám značné komplikace (poměrně rozšířené bakteriální onemocnění chlamydie způsobuje neplodnost jak u mužů, tak i u žen a kloubní problémy ve vyšším věku. Vedle těchto negativních účinků na organismus připravují pohlavně přenosné infekce (PPI) obecně vhodné pole pro přenesení viru HIV. Většinou narušují sliznice a oslabují organismus, a tak je pro virus HIV mnohem snadnější do něj proniknout a napadnout jej. Je vhodné zde připomenout, že tento mechanismus funguje obráceně: osoba nakažená současně virem HIV a např. syfilis mnohem více virus HIV šíří ten, kdo kromě HIV netrpí žádnou PPI.

V informacích o sexu a sexuálních praktikách se sice musí v těchto materiálech jít daleko více do hloubky a detailů sexuálních praktik, na straně druhé je třeba v tomto oboru vzdělat klientky, které základní vzdělání třeba ani nedokončily. Osvědčila se nám komiksová forma: s nemnohým textem a převažujícími informacemi předávanými prostřednictvím obrázků. Vedle informací se klientkám předávají i prostředky prevence: kondomy a lubrikační gely. Úkol kondomu jako prostředku zabraňujícímu vstupu viru či bakterie do těla je všeobecně znám, méně však je známo jeho fungování za neobvyklých okolností, kdy může kondom selhat:

- častost sexuálního styku (až 10x za den), až tolik mohou mít sexuální pracovnice za den zákazníků, působí na pochvu negativně zvlášť u velmi mladých žen;
- menší či jen předstírané sexuální vzrušení a tudíž i nedostatečné přirozené zvlhčení v pochvě,
- neochota ze strany zákazníků kondom při placeném sexuálním styku používat.

Z těchto okolností vyplývá, že sexuální pracovnice musí používat kondom jinak než je tomu např. v případě náhodného sexuálního styku, ke kterému došlo na základě oboustranného vzrušení sexuálních partnerů.

1. Používání kondomu jde ruku v ruce s lubrikačním gelem, a to i v případě, že už je kondom lubrikován. Doporučujeme používat dva lubrikační gely, jeden neparfémovaný (doporučujeme typ vyrobený na vodní bázi) pro běžnou práci, jiný v případě nehody: protržení nebo sesmeknutí kondomu. V takovém případě doporučujeme použít např. lubrikační gel s extraktem z oleje čajovníku. Působí desinfekčně (proti virům, bakteriím i spermatu, nicméně nelze na to spoléhat 100%), ale je to přírodní látka a nepoškozuje organismus.
2. Používání kondomu při sexuálním styku je většinou možné na základě vzájemné domluvy obou partnerů. Přesto se i ve vlastním průběhu sexuálního styku muži uchylují k různým trikům, jak si kondom sundat, či protrhnout např. pomocí pouhého nehtu na malíčku (turečtí klienti) atd. Nebudeme zde rozebírat, co je k tak rizikovému chování vede (je to celý komplex biologických, psychických a sociálněkulturních příčin), ale terénní pracovník musí umět klientkám poradit, jak se takovýmto situacím vyhnout, resp. jak mít průběh sexuálního styku pod svou kontrolou (doporučuje se pozice tzv. na koníčka, kdy žena klečí na muži). Zkušené prostitutky si dovedou poradit i se zákazníkem, který odmítá používání kondomu a dovedou jej muži nepozorovaně nasadit ústy.

A teď jen kontrolní otázka pro budoucí terénní pracovníky. Jak se vám poslední odstavce četly? Jste schopni o této problematice hovořit např. se svým okolím? Jste schopni si zajít do obchodu koupit prezervativy a rozprávět s prodavačem o jejich kvalitě?

Pokud nejste schopni si otevřeně popovídat o sexu, tak se zatím do terénní práce v prostituční scéně nepouštějte.

Kromě informací a prostředků zdravotní prevence distribuuje terénní pracovník mezi sexuální pracovnice:

a) Informace sociálního charakteru – takové, které směřují ke zlepšení jejich sociální situace. Nejčastějšími sociálními problémy, se kterými se sexuální pracovnice na terénního pracovníka obracejí jsou doklady, bydlení a zaměstnání mimo oblast prostituce. Je dobré mít s sebou kontakty, kam se v takovém případě obrátit. Samozřejmě se tyto problémy mnohem lépe řeší v nějakém centru, během terénní práce je nutno se omezit hlavně na předání kontaktů, event. kopie inzerátů týkajících se bydlení nebo zaměstnání.
b) Informace a prostředky prevence násilí na ženách. Hlavní zásadou je nasilí a ohrožení předcházet, ale samotné povolání prostitutky je natolik rizikové, že se i při sebelepší prevenci nedá násilí ze sexbyznysu vyloučit. Terénní pracovník informace a prostředky prevence násilí (osobní alarm, píšťalka) nejen rozdává, ale i vysvětluje jejich správné použití a jak mohou být pro ohroženou ženu užitečné a co je jejich výhodou. Vedle obecně přijímaných informací a kontaktů se terénní pracovník snaží resp. může upozornit na to, že sexuální pracovnici předává kontakt na zařízení, kde by se jí mohlo dostat pomoci. Kromě kontaktů na organizace pomáhající obětem násilí obecně jde o také o to, „podstrčit" sexuálním pracovnicím i informaci, kam se obrátit, pokud násilí, útisk a ohrožování jejich osoby pochází ze světa prostituce.

A tak se dostáváme k poslednímu samostatnému angažmá terénního pracovníka v prostituční scéně: Terénní pracovník a **obchodování se ženami**? Všímá si, mapuje, ale neřeší. Pokud situace není život ohrožující (na zavolání rychlé pomoci), terénní pracovník sám do situace nijak nezasahuje, pouze v součinnosti s terénním sociálním pracovníkem. Jsou to většinou

velmi komplikované situace, kdy se na jejich řešení nepodílí pouze místní tým, ale často se do řešení situace zapojí celá organizace event. i další organizace jako La Strada, Charita, policie.

Nabídka gynekologicko-venerologického vyšetření, předtestové a potestové poradenství

Po vyčerpání problematiky bezpečného či bezpečnějšího sexu je třeba klientku přivést k otázce vlastního zdraví, nejen k tomu, co by měla dělat, ale **jak na tom se svým zdravím skutečně je**. Zde má terénní pracovník dvě možnosti:

- přivést či jinak nalákat sexuální pracovnici k **návštěvě** některé z **ambulancí** (v Praze, Brně nebo pojízdné), kde se může nechat vyšetřit nejen na HIV, ale na celou řadu dalších pohlavně přenosných infekcí,
- provést jí odběr slin, pomocí nichž se dá také poměrně s velkou přesností zjistit výskyt protilátek (nezjišťujeme přítomnost viru HIV, ale vytvořené protilátky[217]).

Tak se však terénní pracovník nevyhne provedení tzv. **předtestového poradenství**. Ať je terénní pracovník jakkoliv proškolen v oblasti terénní sociální práce (žádoucí je zdravotnické vzdělání), měl by absolvovat speciální seminář zasvěcený poradenské činnosti v oblasti HIV anebo si přinejmenším přečíst publikaci[218] týkající se před- a potestového poradenství a nezapomenout:

- vysvětlit sexuální pracovnici, že to, co pomocí testu zjišťuje, není její aktuální situace, ale stav minimálně před 2–3 měsíci (ve slinách se protilátky objevují s třítýdenním zpožděním oproti krvi);
- vyčíslit jí všechny důvody, **proč je dobré znát svůj HIV status**, resp. jak na tom je. Mezi nejdůležitější patří ty důvody, které se týkají její vlastní osoby – prodloužení kvalitního života (jako nositele viru HIV, a ne onemocnělého AIDS), důležitost znalosti svého HIV statusu v případě těhotenství a možnost snížení pravděpodobnosti přenosu na dítě během těhotenství a porodu (sexuální pracovnice jsou ženy ve fertilním věku);
- užitečné je přesně sexuální pracovnici vysvětlit, co by se stalo, resp. co se bude dít, pokud bude u ní virus HIV zjištěn – **naplánování budoucnosti**;
- důvody týkající se **ochrany okolí HIV pozitivního** nefungují jednoznačně. Někdy dokonce působí opačně, HIV pozitivní osoba se chce všem pomstít: „desperát" chce nakazit ostatní.

Terénní pracovník v prostituční scéně **předává** výsledky testování na HIV, a tudíž by měl být proškolen i v potestovém poradenství. Zatím jsme v České republice v situaci, kdy je výskyt HIV pozitivních mezi prostituujícími osobami spíše ojedinělý, a tak na předání HIV pozitivního výsledku většinou nebude sám. Organizace mu zajistí zkušeného pracovníka, který mu pomůže se zvládáním reakcí HIV pozitivní osoby. V tomto případě se výsledek testu nesděluje jako definitivní, ale klientce se vysvětlí, že je tu závažné podezření. Klientce se doporučí, či přímo zajistí odvoz do Domu světla nebo návštěva (nejbližšího) AIDS centra. Nejlépe je, pokud s terénním pracovníkem přijede na předání výsledku i smluvní **lékař**, který jako jediný je v České republice **oprávněn sdělovat pacientovi HIV pozitivní výsledek**.

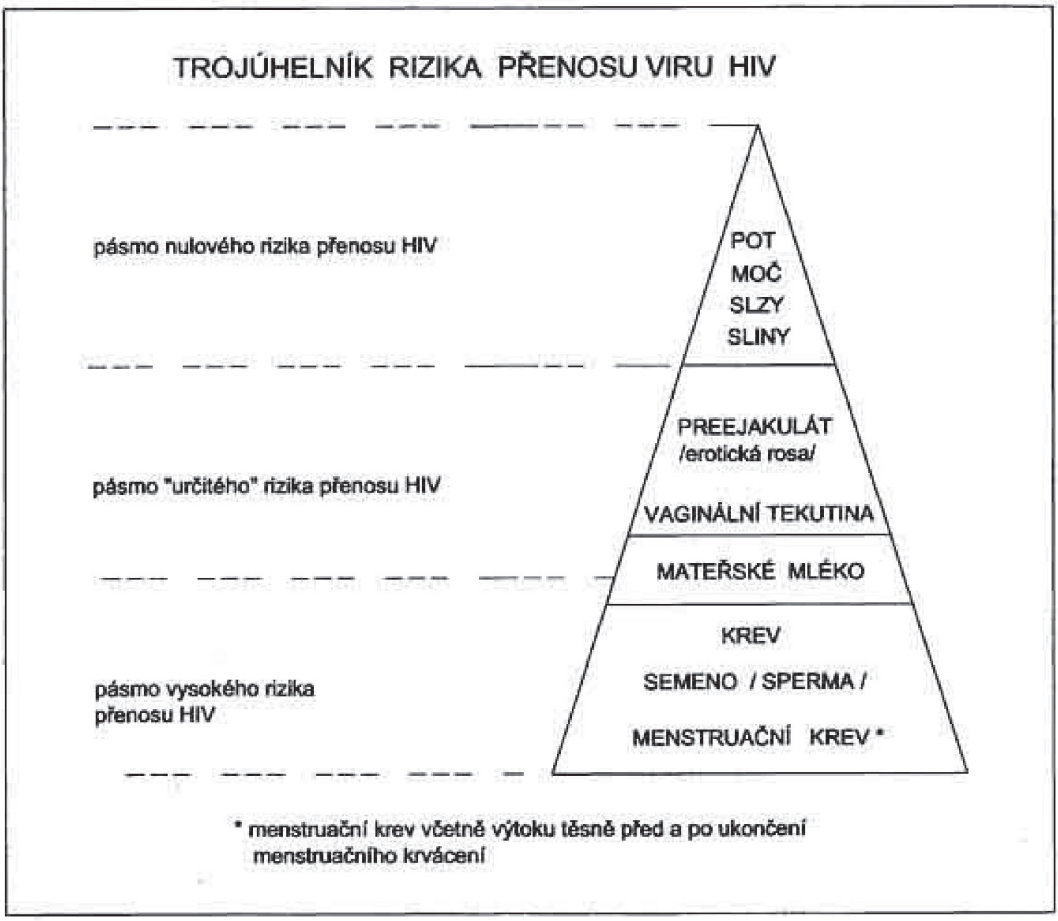
Co děla **terénní pracovník** v rámci **potestového poradenství?** Musí sexuální pracovnici opět připomenout, že výsledek testu není její aktuální stav, a pokud měla riziko např. před měsícem, test jí o tom, zda je, nebo není nakažena, nic nesdělí. Na druhé straně sexuální pracovnici vysvětlí, jaký zlom v jejím sexuálním životě testování na HIV znamená. Téměř polovina žen pracující v sexbyznysu byla terénními pracovníky testována **poprvé**.

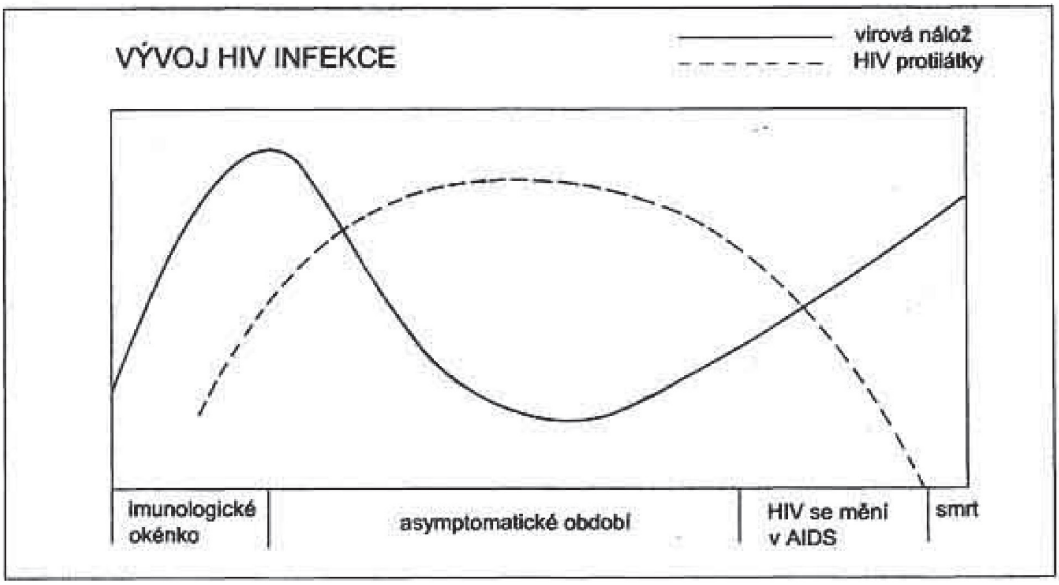
Co jí přinese negativní výsledek? Informaci o jejím HIV statusu před zhruba třemi měsíci. Riziko je tím pádem ohraničeno a nepředstavuje celé období jejího sexuálního života, nýbrž poslední tři měsíce, v nichž se většina klientek jakž takž orientuje. Zdraví patří mezi nejvýznamnější lidské hodnoty. Zájem sexuální pracovnice o vlastní zdraví se zvýší, když smrtelné a nevyléčitelné onemocnění je vyloučeno. Šance, že se sexuální pracovnice přijde nechat vyšetřit a případně vyléčit na další pohlavně přenosné infekce, se mnohonásobně zvyšuje. Ale i event. další testování v terénu zdárně pokračuje, testované klientky doporučují naše služby ostatním, testování je spojeno spíše s příjemnými zážitky (kromě potěšujících výsledků rozdáváme klientkám dárečky – např. kosmetické vzorky).

Posouzení rizikovosti sexuálního kontaktu

Pokud se terénnímu pracovníkovi podaří získat důvěru klientek, začnou se mu svěřovat se svými problémy, v prvé řadě všemi těmi „nehodami" při poskytování sexuálních služeb. Úkolem terénního pracovníka není posouzení rizikovosti těchto událostí, ale jejich důkladné zmapování pro zdravotnického pracovníka. Musí se totiž umět správně ptát: Byly při sexuálním kontaktu přítomny tělní tekutiny, ve kterých se virus HIV vyskytuje?

Na následujících diagramech jsou kromě imunologického okénka hierarchicky zobrazeny tělní tekutiny podle míry jejich rizikovosti při přenosu viru HIV.





Co nám uvedené grafy zobrazují? V prvním grafu je ujasněno, které tělní tekutiny obsahují virus HIV a jaké je tudíž riziko přenosu viru do organismu. Je nutno připomenout, že virus proniká do organismu skrze sliznice, takže např. styk spermatu s kůží není nebezpečný (pokud není kůže poškozená), avšak se sliznicí oka nebo análního či poševního otvoru ano. Samozřejmě je možno si virus zanést do organismu přímo, např. vpíchnutím infikovaného roztoku do žíly, transfuzí atd.

Imunologické okénko je obdobím, kdy už je člověk virem HIV napaden, ale zatím se mu nevytvořilo v těle dostatečné množství protilátek, aby je bylo možno testovat. Běžné testy na HIV netestují přítomnost viru v těle, ale přítomnost protilátek. To znamená, že člověk se nachází v nejinfekčnější fázi (v období imunologického okénka) a přitom má výsledek testu na HIV negativní. V asymptomatickém období se člověk může nacházet po řadu let či dokonce desítek let. Záleží na mnoha faktorech, zda je sledován a bere léky, jak silný je jeho imunitní systém, zda oslabuje organismus braním drog atd. V tomto období je člověk sice infekční, ale nic na něm není vidět. Pak přichází období, kdy se infikovaný virem HIV stává onemocnělým AIDS. Je to smutné a těžké období jak pro pacienta, tak i jeho okolí. Zatím končí vždy smrtí.

Po terénním pracovníkovi se požaduje zjištění co nejvíce kvalifikovaných informací o rizikové události. Anální sex je sice rizikový, ale pokud nedošlo k protržení kondomu, krvácení atd., je méně rizikový než například orální sex spojený s krvácením v ústní dutině.

Činnosti terénního sociálního pracovníka

A tak se dostáváme ke druhému bloku otázek a odpovědí: **co dělá v terénu terénní sociální pracovník?**

Vedle depistážní činnosti, kterou může provádět ve spolupráci s terénním pracovníkem, monitoruje a mapuje vývoj situace v terénu.

Úkolem terénního sociálního pracovníka je najít **klíč** jak ke klientce, tak i k řešení jejího problému. Celý tento proces má i své formální náležitosti, jako je uzavření smlouvy

o poskytování sociální služby, kterou je třeba v případě dlouhodobější sociální práce s klientkou v terénu udělat (pokud možno písemnou formou).

Většinou se působení terénního sociálního pracovníka omezuje pouze na základní sociální poradenství. Terénní sociální pracovník může být oproti terénnímu pracovníkovi, který také předává kontakty na tu či onu instituci, kompetentnější v posouzení vhodnosti kontaktu a v jeho zprostředkování. Jde např. o posouzení vhodnosti azylového bydlení a doporučení do této služby (je třeba počítat spíše s neochotou pracovat s prostitutkami, ale i celkovým nedostatkem sociálních služeb pro osoby v nouzi).

Hlavními sociálními problémy, které se sexuálními pracovnicemi řešíme, jsou kromě osobních dokladů a dokumentů **bydlení a práce mimo sexbyznys**. Souvisí se snahou vymanit se z prostituce, což může být ohrožující jak pro ženu v sexbyznysu, tak i samotného terénního sociálního pracovníka. Tím je sociální práce v terénu dosti limitována a bez možnosti nerušeného popovídání si a rozebrání situace se mnoho neudělá, resp. příliš daleko nepokročí. V terénu je sexuální pracovnice stále pod dohledem a i sebemenší sociální intervence chce velkou zkušenost a opatrnost ze strany terénního sociálního pracovníka. I to je důvodem, proč i základní sociální poradenství raději ponecháváme v kompetenci terénního sociálního pracovníka. Vedle poradenství poskytuje terénní sociální pracovník i intervenci týkající se spíše **očekávaných výsledků sexuální práce**, tzn. zda jí poskytování sexuálních služeb slouží k naplnění cílů, kvůli nimž se pro práci v sexbyznysu rozhodla. Zda si už pořídila byt, peníze si spoří a nefinancuje z nich nákladné koníčky svého momentálního partnera atd. Poskytování sexuálních služeb je narušením intimity ženy a dívka po čase začne mít problémy se psychicky s tímto problémem vyrovnat. Někomu se to stane po týdnu, že už nemůže tuto práci dělat, někomu to trvá léta. Někdo pokračuje, dokud to aspoň trochu jde. Ale bohužel práce v sexbyznysu nekončí důchodem. Je třeba klientky připravit na odchod. A to i v průběhu terénní sociální práce, protože některé klientky samy nikam nepřijdou. I když se to bere jako neexistující pohádka, občas přijede „princ na bílém koni" a žena nebo dívka z prostituce zmizí. Většinou však jde o **proces** vyžadující pomoc a podporu zkušeného a trpělivého terénního sociálního pracovníka.

I zkušenému terénnímu sociálnímu pracovníkovi se může přihodit, že spontánně vyjádří svůj osobní názor. Jednou jsem se nezdržela a mladé dívce, která v sexbyznysu začínala a měla hotelovou školu a znala dva jazyky, položila otázku: Máte tohle zapotřebí? Po týdnu mi přišla do střediska oznámit, že chodí po konkursech a shání si „pořádnou práci".

Do takovýchto „snadných řešení" se však v terénní sociální práci raději nepouštějme. Většina sexuálních pracovnic se většinou ocitla v takové aktuální situaci, kdy nemá (jí se to tak alespoň jeví) na výběr (manžel podnikatel se zadlužil a hrozí mu vazební věznice a soud). Je třeba situaci podrobně zmapovat, co je pravda, kdy se naopak žena stylizuje do role oběti. Takovými otázkami (viz předchozí odstavec) bychom ženu či dívku mohli od nabídky služeb spíše odradit či dokonce „naštvat". A my jsme za ní nepřišli jí tzv. kázat, ale nabídnout sociální či zdravotní službu: jako rovný rovnému.

Terénní a terénní sociální prací v prostituční scéně se zabývají organizace:

- Rozkoš bez rizika, o. s., se sídlem v Brně a Praze, které působí v 10 krajích ČR. Více na www.rozkosbezrizika.cz.
- Jana, o. s., se sídlem v Domažlicích. Více na www.centrum-jana.wz.cz.
- Ulice, o. s., se sídlem v Plzni (www.ulice-plzen.com).
- Zařízení Charity ve Znojmě a Chomutově (www.magdala.cz).
- Některé zdravotní ústavy – terénní osvětová práce (např. Chomutov, Sokolov).

V předešlém příspěvku se jeho autorka věnovala terénní sociální práci s prostitutkami ženami. Protože terénní sociální pracovníci se mohou setkat také s dětmi a muži, kteří poskytují placené sexuální služby, stručně si představíme problematiku dětské a homosexuální prostituce.

Dětská a homosexuální prostituce[221]

V předešlém příspěvku se jeho autorka věnovala terénní sociální práci s prostitutkami ženami. Protože terénní sociální pracovníci se mohou setkat také s dětmi a muži, kteří poskytují placené sexuální služby, rozhodli jsme se k příspěvku zařadit také stručnou informaci o dětské a homosexuální prostituci.

Homosexuální prostituce

Homosexuální prostituce je poskytována převážně mladými muži nebo ještě spíše chlapci ve věku kolem 17–20 let, kteří nemusí být vždy homosexuálně zaměřeni. Většina prostitutů pochází z rozvrácených, sociálně slabých a dysfunkčních rodin, někteří jsou na útěku z výchovných zařízení nebo byli po dovršení zletilosti propuštěni z ústavní péče či z vazby. Velmi úzká spojitost u této formy prostituce je s drogovou a alkoholovou závislostí, závislosti na hracích automatech. Homosexuální prostituti jsou vůbec nejrizikovější kategorií pro šíření pohlavních chorob včetně šíření nemoci AIDS.[222]

V posledních letech stále častěji provozují silniční a pouliční prostituci. Homosexuální prostituce je provozována zejména ve veřejných prostorách (nádražích) a v některých gay klubech, koncentruje se zejména do velkých měst, především pak do Prahy. Novinkou poslední doby jsou veřejné domy určené výhradně homosexuální klientele, které najdeme v Praze a v příhraničních oblastech zejména se zeměmi EU.[223]

Jejich sexuální sebeidentifikace je narušená, sami se často označují jako bisexuální. Zkušenost s pohlavním zneužitím v dětství uvedlo asi 15 % oslovených. Klinické výzkumy uvádí u mužských homosexuálních prostitutů vyšší frekvenci pohlavního zneužití než u jejich heterosexuálních kolegů. Celkem bylo zjištěno až u 63 % prostituujících mužů. Také zkušenost se sexuální agresí je u prostitutů vysoká a zažila ji téměř polovina dotázaných. Časná sexuální zkušenost (i s blízkým příbuzným – incest) je významný faktor odlišující vývoj prostitutů od jejich vrstevníků. Častá sexuální zneužití nejsou jen specifikou homosexuálních prostitutů, ale i pouličních prostitutek.

Devadesát procent chlapců nemá bydlení. Pokud například utekli z dětského domova, kde skončili poté, co spáchali drobné trestné činy, anebo poté, co je tam poslali jejich rodiče, nemají občanský průkaz. A bez občanky si nemohou pronajmout nic. Pětina prostitutů pochází z bývalých socialistických států.[224]

Spolu s prostitucí propadají drogám a gamblingu v hernách. Do sociální prevence proto patří i výměnný program injekčních stříkaček a jehel. Sociální a preventivní práce mezi homosexuálními prostituty je zaměřena především na prevenci HIV infekce a ostatních sexuálně přenosných nemocí. Důležité je též anonymní a relativně rychlé otestování na HIV infekci pomocí slinných testů.[225]

Početně mnohem méně zastoupenou skupinou prostitutů jsou muži, nabízející své služby za úplatu ženám. Tzv. gigolové inzerují své služby prostřednictvím novin a časopisů s erotickou tematikou.

Prevencí homosexuální prostituce se v ČR zabývá projekt Šance, o. s., jehož předsedou je zkušený streetwalker László Sümegh. Více informací naleznete na internetové prezentaci www.sance.info. Je třeba zmínit, že od loňského roku má sdružení i své prostory.

Dětská prostituce

Dětská prostituce je definována jako využívání dětí pro sexuální účely za peníze či jinou odměnu nebo výhodu.[226]

Dětská prostituce je hrubým porušením Úmluvy o právech dítěte a řady mezinárodních dohod týkajících se práv a ochrany dětí. Bývá často provázena záškoláctvím či úplnou absencí školní docházky a znamená tak deficit vzdělání nejen odborných předmětů, ale i základních sociálních dovedností. Často také dochází k deficitu zájmových, volnočasových a sportovních aktivit, které k životu dítěte neodmyslitelně patří. Děti se pak nedostávají do kontaktu s vrstevníky ani k hračkám přiměřeným k jejich věku, i když malým dětem provozujícím prostituci nechybí někdy v ruce panenka jako smutná připomínka jejich dětství.[227]

Velká většina dětí zahajuje prostituční dráhu ještě před 14. rokem života. Prostituující dívky můžeme častěji vidět na ulicích, kdežto prostituující chlapci jsou více angažováni v pornografickém průmyslu. U homosexuální prostituce jsou také nabídky předávány diskrétněji.[228]

Příčiny dětské prostituce

Děti jsou nejchudšími členy lidské společnosti, což je jeden z významných důvodů, proč končí velmi často v sexuálním průmyslu. Podle slov ředitelky dětského fondu OSN Carol Bellamyové (rozhovor pro BBC z roku 2001) mezi další příčiny patří organizovaný zločin, chamtivost, nefungující rodina a obchod s drogami. 2. světový kongres proti komerčnímu sexuálnímu vykořisťování dětí, který se konal v Jokohamě v roce 2001, identifikoval kromě chudoby jako druhé základní riziko osobní zkušenost se sexuálním zneužitím. Mezi další příčiny také řadíme deficit v naplnění základních potřeb dětí, rodinnou dysfunkci a domácí násilí, deficit vzdělání, mýty a předsudky a systémové násilí.[229]

Země, které bývají považovány za symbol dětské prostituce, jsou Brazilíe, Filipíny, Indie, Srí Lanka (chlapci), ale hlavně Thajsko, Kambodža, Barma, Laos a Čína. Tyto země jsou typickým obrazem zemí třetího světa, kde se musí děti nějakým způsobem postarat o svoji obživu, což je spolu s deficitem vzdělání příčinou tohoto komerčního sexuálního zneužívání dětí.[230]

Situace v ČR

Pojďme se však blíže podívat na situaci u nás v České republice, kde je počet dětí provozujících prostituci na vzestupu. Osoby provozující prostituci jsou rozdělovány do pěti základních kategorií podle místa působení a úrovně poskytovaných služeb:

- 1. kategorie – prostituce privátní.
- 2. kategorie – prostituce hotelová.
- 3. kategorie – prostituce bytová.

Do těchto kategorií obvykle nezahrnujeme dětskou prostituci, která bývá převážně poskytována v kategoriích následujících:

- 4. kategorie – prostituce barová. Mezi poskytovatele sexuálních služeb tradičně patří mladé osoby (u nás mladší 18 let, ve světě děti).
- 5. kategorie – prostituce pouliční, silniční.[231]

Věková hranice je zpravidla nízká, často jsou zde prostituující 15leté dívky, které jsou na útěku z domova nebo z dětských domovů, výchovných ústavů. Osoby, živící se prostitucí na silnici nebo ulici, bývají často závislé na drogách a kupliři z nich mají vysoký profit.[232]

Dětská prostituce má nejčastěji charakter pouliční prostituce, tedy té nejdegradovanější formy.[233]

Formy dětské prostituce

Na dětskou prostituci lze nahlížet trojí optikou podle toho, které kritérium zvolíme:

1. kritérium: čistá forma dětské prostituce / dětská prostituce svázaná s dalšími aktivitami sexuálního byznysu

- dětská prostituce sama o sobě,
- dětská prostituce jako součást pornografického průmyslu,
- dětská prostituce jako součást obchodování s dětmi.

2. kritérium: fenomén dobrovolnosti / přinucení dětí k prostituci

- prostituce dětí přinucením osoby blízké,
- prostituce dětí přinucením osoby cizí,
- prostituce dětí dobrovolná pro svoji obživu na ulici,
- prostituce dětí dobrovolná pro obživu rodiny (z přesvědčení),
- prostituce dětí dobrovolná pro peníze,
- prostituce dětí dobrovolná pro zábavu.

3. kritérium: účel prostituce na straně dospělých osob má tři základní formy:

- dětská prostituce organizovaná – jde o případy, kdy je do organizace dětské prostituce zaangažováno více dospělých osob než jedna. Tato forma odpovídá obchodování s dětmi a představuje asi 2 % případů,
- dětská prostituce rituální – dítě bývá dospělým zneužito v souvislosti s nějakým mýtem, rituálem či oslavou (sekty satanistů, organizace černých mší apod.),
- dětská prostituce institucionální – případy, kdy dospělé osoby využívají systém institucionálního začlenění, který je opravňuje ke kontaktu s dětmi. Jedná se o církevní organizace, dětské zájmové aktivity, kroužky, tábory atd. Tato forma patří mezi nejrozšířenější a nejnebezpečnější formy dětské prostituce, protože je založena na zneužití důvěry dítěte.[234]

V České republice se dětská prostituce s výjimkou čisté formy dětské prostituce přinucením osoby blízké soustřeďuje zejména do velkých měst – Praha a Brno, ale také do příhraničních oblastí se Spolkovou republikou Německo, Rakouskem a v ojedinělých případech i do blízkosti česko-polské hranice (např. Náchod a Český Těšín).[235]

Prevence

Dětské prostituci lze úspěšně předcházet uplatňováním preventivní strategie. Česká republika přijala Národní akční plán boje proti komerčnímu sexuálnímu zneužívání dětí, který stanovil základní úkoly v různých oblastech života společnosti a dětí. Dále také Česká republika a všechny evropské státy ratifikovaly Úmluvu o právech dítěte, která zavazuje k ochraně dětí před všemi formami násilí.[236]

Použité zdroje informací

Chmelík, J. *Prostituce, její charakteristika a právní aspekty.* In: Kriminalistika, čtvrtletník pro kriminalistickou teorii a praxi, ročník XXXVI3/2003.

Mansson, S. A. *Why do men buy sex?* In: Vaníčková, E. Dětská prostituce. 2007. Praha: Grada Publishing, a.s.

Schetky, D. H. *Child Pornography and Prostitution, Child Sexual Abuse.* In: Vaníčková, E. Dětská prostituce. 2007. Praha: Grada Publishing, a.s.

Vaníčková, E. 2007. *Dětská prostituce.* Praha: Grada Publishing, a.s.

World Congress against Commercial Sexual Exploitation of Children. 1996.

Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy[237]

Cílová skupina

Cílovou skupinu je třeba na začátku vymezit na základě několika charakteristik. Správné vymezení cílové skupiny je pro každého terénního sociálního pracovníka nezbytné.

Cílová skupina terénních programů má následující charakteristiky:

a) nepříznivou sociální situaci:

Jedná o nepříznivé sociální situace, které již nastaly, probíhají, nebo o ty, které teprve mohou nastat v blízké budoucnosti. Nepříznivé sociální situace, které se dotýkají cílové skupiny dětí a mládeže, bývají nejčastěji definovány takto:

- **konfliktní společenské situace:** zanedbaná školní docházka, záškoláctví, vandalismus, překračování zákona (trestná činnost, graffiti apod.), předčasné či rizikové sexuální zkušenosti, šikana, škodlivé užívání návykových látek, zneužívání či týrání, rizikové jednání vedoucí k poškození zdraví apod.;
- **komplikované životní události:** jedná se o řadu událostí, se kterými se příslušník cílové skupiny setkává a které mu působí většinou psychické těžkosti. Může se jednat o probíhající rozpad původní rodiny, alkoholismus v rodině, úmrtí rodinného příslušníka, nemoc apod.;
- **omezující životní podmínky:** např. život ve špatných sociálních podmínkách (rodiče jsou alkoholici či drogově závislí a nezvládají plnit životní potřeby dítěte, dítě má hlad, doma je vypnutý proud a zima, rodiče jsou neplatiči nájemného a celá rodina je vystěhována z bytu), komplikovaný přístup k získání základních hygienických, společenských a kulturních návyků, obtížný přístup ke vzdělání, ohrožení vlivem prostředí, v němž se dítě či dospívající pohybuje (výchova rodičů nevedla k získání sociálních a hygienických návyků – dítě si neumí pro záchodě mýt ruce, neumí používat záchod, kartáček na zuby, dítě nezná barvy, neumí si zavazovat tkaničky, rodiče nevnímají jako důležité, aby se dítě vzdělávalo apod.).

b) věkové skupiny:

- od 6 do 12 let,
- od 13 do 18 let,
- od 19 do 26 let.

Je nutné, aby programy měly jasně určený věkový rozsah, na který se budou zaměřovat. Obecně se nedoporučuje, aby programy měly široce definovanou cílovou skupinu (např. 6–26 let). V praxi totiž existuje jiná metodika pro práci s mladšími dětmi, adolescenty a mladými dospělými. S dítětem ve věku 8 let budeme pracovat jinak než s 16letým adolescentem. Zároveň setkávání všech věkových struktur v jeden čas na jednom místě může být ohrožující, zejména pro mladší klienty. Samozřejmě je třeba vždy vycházet z potřeb místní komunity a etnické příslušnosti našich klientů. Jiná situace bude nejspíše u romské menšiny. Romské děti mají většinou na zodpovědnost výchovu mladších sourozenců. Velmi těžce se jim vysvětluje, že oni patří do cílové skupiny pracovníka, ale jejich mladší sourozenci nikoliv. Děti nemůžou své mladší sourozence opustit, a tak se může stát, že terénní pracovník / terénní sociální pracovník jen obtížně může poskytnou službu. Terénní / terénní sociální pracovník zde musí zvážit výše zmíněné faktory. Jedna z možností je ta, že bude pracovat pouze s určitou věkovou skupinou a ostatní bude brát jako sekundární cílovou skupinu, které ale své služby poskytovat nebude. Další možností je, že bude iniciovat jiný terénní program pro mladší věkovou skupinu. Tyto programy pak mohou fungovat vedle sebe. V praxi to může vypadat tak, že každý z pracovníků se věnuje právě pouze jedné skupině.

Pracovníci by měli mít jasná pravidla, jak a kdo bude pracovat s mladšími či staršími dětmi, jak se zabrání vzájemnému se ohrožování, zda neexistuje možnost oddělení prostoru v jeden čas apod. Mladší klienti mohou někdy bránit tomu, aby starší klienti využili službu. Starší klient nebude chtít službu využít z toho důvodu, že se domnívá, že služba je nastavena pro menší děti, nebo že nebude mezi mladší děti chodit, protože to pro něj může být ponižující. Starší klienti potřebují více individuální přístup, více si chtějí povídat než mladší klienti, kteří vyžadují od pracovníka větší pozornost, chtějí, aby si s nimi hrál, apod. Pracovník pak má málo času na práci se staršími.

c) život v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:

- sociálně,
- geograficky.

Terénní programy by měly mít jasně definovanou lokalitu své působnosti. Není možné, aby terénní program probíhal např. v celém městě. Ve větší lokalitě by práce pracovníka byla roztříštěna a pro své klienty by nemohl zaručit pravidelnost, která je pro kontakt s nimi klíčová.

Obecně se doporučuje pohybovat se v menší lokalitě, kde budeme intenzivněji pracovat s našimi klienty. Lokalitu si můžeme definovat jak geograficky – pracujeme s klienty, kteří se pohybují na daném území, tak sociálně – našimi klienty jsou děti, které bydlí v domech, které jsou určeny pro neplatiče nájemného.

d) další (doplňkové) charakteristiky:

- Nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit. Důvodů může být několik:
    - o Rodiny nemají finance.
    - o Děti a mládež nejsou schopny dodržovat pravidla, která plynou z návštěvy těchto aktivit.
    - o Děti a mládež nechtějí využívat organizované volnočasové aktivity, neboť by se jim jejich kamarádi mohli posmívat. Nevyužívají je, protože jejich kamarádi tam také nedocházejí. Někdy mohou jít proti přání svých rodičů.

- V 15 letech se láme využívání sportovních aktivit. Pokud dítě nemá takové úspěchy, aby bylo vzato do další kategorie, musí sportovní klub opustit.

- Vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče. Důvodů může být několik:
  - Děti a mladiství nemají důvěru k institucím.
  - Neumí definovat své potřeby.
  - Mají s pomocí negativní zkušenosti.
  - Jejich okolí se o institucích vyjadřuje pejorativně.
  - Nerozumí „řeči" sociálních pracovníků a nevědí, co všechno je od nich požadováno.
  - Neznají svá práva a povinnosti.
  - Nedovedou si sami o pomoc říci.
- Dávají přednost pasivnímu trávení volného času.
- Dávají přednost trávení volného času mimo domov
- Mají vyhraněný životní styl.

Naším klientem nejsou všechny děti a mládež, které tráví čas na ulici či které běžně potkáváme. Musíme je umět poznat a při prvních kontaktech zjistit, zda se opravdu jedná o našeho klienta či se jím může do budoucnosti stát. K tomu nám pomůže výše navržené definování cílové skupiny.

Cílová populace terénních programů podle Petra Klímy[238] vzhledem ke své životní situaci často:

- neví, proč a jak by měla usilovat o změnu,
- všechny své možnosti a dovednosti vyčerpala,
- ztratila naději, rezignovala a odmítá usilovat o jakýkoli obrat.

Avšak změna klienta není jediným cílem terénních programů. Programy mohou usilovat o zmírňování rizik na straně uživatele i na straně společnosti, o změnu postojů veřejnosti, o rozšiřování životních příležitostí členů cílové populace apod.

Používané prostředky, metody a techniky práce by měly směřovat k vytváření a změně životního způsobu našich klientů.

Specifika práce s cílovou skupinou neorganizovaných dětí a mládeže.

Hlavním cílem naší práce je pracovat s problémy dětí a mládeže, které samy mají, nikoliv s problémy, které způsobují společnosti.

Naším cílem není se věnovat tomu, co děti a mládež způsobily v minulosti, neboť se to již stalo a nelze to odčinit. Můžeme se však věnovat důsledkům, které z toho plynou, nebo také můžeme věnovat pozornost tomu, co tuto událost mohlo způsobit, např. nedokončené vzdělávání, nedostatek uspokojivých pracovních příležitostí.

Pravidla ulice

Zásadním rozdílem mezi prací s klienty v zázemí nízkoprahového klubu pro děti a mládež či jiného zařízení jsou pravidla. Pracovník přichází do přirozeného prostředí klienta jako host a musí vždy respektovat pravidla klientů. Neměl by si nikdy dovolit nahlas komentovat např. pokřikování klientů na kolemjdoucí občany, zakazovat či vytýkat jim konzumaci alkoholu, kouření marihuany či tabáku. Dále by neměl pracovník zasahovat do rvaček, které mezi

klienty na ulici probíhají. **Terénní pracovník / terénní sociální pracovník je zde host, který musí respektovat pravidla ulice**. Na situaci může vyjadřovat svůj vlastní názor, ale do dění na ulici by neměl zasahovat.

Mimořádné situace v terénu (výtah z manuálu Mimořádné situace občanského sdružení Proxima Sociale, o. s.)[239]

- **Konflikt:** pracovník nevstupuje do žádného konfliktu. Pokud se pracovník setká na ulici s konfliktem, nezasahuje do něho. Pokud to situace dovolí, snaží se namotivovat ke kontaktu policie nebo záchranné služby někoho z klientů, kteří se konfliktu neúčastní; pokud to klient nechce udělat, pracovník ho k tomu nenutí. Pracovník kontaktuje policii nebo záchrannou službu v případě ohrožení života nebo závažného ublížení na zdraví (zbraně, bezvědomí, …).
- **Kontakt s policií v terénu:** pracovník se představí, případně se legitimuje, ukáže policii průkazku organizace, upřesní svou roli (sociální pracovník), nabídne zájemcům/klientům svou pomoc při jednání s policií (pracovník má s sebou materiály o klientových právech, informace o zadržení atd.). Pracovník nebrání policii ve výkonu její práce, ale věnuje se zájemcům/klientům, nabízí jim pomoc, informace o jejich právech.
- **Trestná činnost:**
    - o Pokud pracovník zjistí, že se schyluje k TČ v jeho přítomnosti, upozorní zájemce/klienty na následky, popíše, co se může stát, předá leták s kontaktem na sebe a odejde.
    - o TČ se děje (provozují ji klienti) – pracovník je v roli svědka – informuje o tom zájemce/klienty, upozorní na následky – může vystupovat v roli svědka na policii, pokud bude dotazován PČR, popíše, co se může stát, předá leták s kontaktem na sebe a odejde.
    - o Pokud se pracovník stane svědkem spáchání trestného činu, oznámí tuto skutečnost při nejbližší příležitosti svému nadřízenému. Pokud se pracovník stane svědkem spáchání závažného trestného činu, informuje při nejbližší příležitosti vedoucího programu a oznámí spáchání trestného činu na Polici ČR.
    - o Pracovník „potká" TČ (vykradenou trafiku, auto, zmláceného člověka) – upozorní MP nebo PČR.
    - o TČ na pracovníkovi – přiměřeně se brání, volá MP nebo PČR, informuje koordinátora nebo ředitele/ředitelku organizace.
- **Úraz v terénu:** pracovník poskytuje v terénu nejnutnější první pomoc. Pokud to situace a charakter úrazu dovolí, přivede pracovník zájemce/klienta do nejbližšího zdravotnického zařízení nebo do zázemí, kde mu poskytne nejnutnější ošetření. Pracovník volá rychlou záchranou službu při těžších úrazech (zlomeniny, popáleniny, krvácení, otřesy mozku atd.).

Práce „tady a teď"

Důležitým aspektem v terénních programech je to, že klient si většinou stanovuje rozsah a frekvenci setkávání. Má na výběr, zda s námi na sraz dorazí, kdy ukončí kontakt, pokud se s námi právě na ulici baví. Je třeba s tím počítat a zaměřit se na práci s klientem „tady a teď". Nikdy totiž nevíme, zda námi naplánovaný rozhovor se uskuteční, či nikoliv. I když se s námi klient domluví na setkání následující den, je velmi pravděpodobné, že na sraz nedorazí. Nikdy nevíme, jak dlouho se s námi bude klient bavit. Jelikož práce probíhá na ulici, musíme počítat s mnoha rušivými faktory, např. klient je nervózní, že potká své rodiče, klient na někoho čeká a s námi pouze přečkává čas do srazu s kamarádem, nečekaně přijdou další klienti. Je tedy

třeba umět využít každý okamžik, který přijde, na to, co můžeme společně s klientem „tady a teď" udělat.

Dle Herzoga[240] si pokládáme otázky:

- co může klient právě teď udělat (získat) pro zlepšení své situace,
- jaké množství informací mohu klientovi sdělit, aby si „něco odnesl".

Petr Klíma[241] uvádí: Porozumění tomu, „čím a jak" budoucí klienti „žijí – teď a tady", je pro koncipování obsahu nízkoprahové práce a kontaktu mnohem podstatnější než poznání a vylíčení toho, „jací jsou a co dělají špatně". Obecně tedy můžeme zásadě teď a tady rozumět jako snaze rozumět aktuálním potřebám, pocitům a kontextu, v němž se cílová skupina nachází.

Naši klienti používají specifickou mluvu, které ne vždy můžeme rozumět. Není žádnou ostudou se klientů doptávat, co znamená. Naopak tím klientům dáváme najevo, že nás zajímají. Není zapotřebí, aby pracovník přijímal mluvu klientů, stejně tak aby např. začal poslouchat stejnou hudbu jako jeho klienti. Pracovník je sám sebou, vystupuje jako dospělá, vyrovnaná, integrovaná osoba, která je nositelem určitých rolí. Není tedy potřeba se klientům přizpůsobovat, a to ani mluvou, ani oblečením, stylem života, zájmy apod.

Práce se skupinou

Terénní programy pracují jak se skupinou, tak se samotným jedincem. Práci se skupinou můžeme rozdělit na několik aspektů:

- práce s jedincem na pozadí skupiny,
- práce se skupinou, která sleduje společný cíl,
- práce se skupinou na změně sdílené skupinové normy.

Prací s jedincem na pozadí skupiny zde rozumíme především to, že pracovník sleduje zájmy konkrétního klienta, nikoliv skupiny. Všímá si jednotlivců a jejich projevů v rámci skupiny. Pracovník se zaměřuje především na jedince, kteří jsou skupinou odmítáni a můžou se ocitnout v outsiderské pozici. Právě tyto klienty bychom neměli přehlédnout.

O práci se skupinou, která sleduje společný cíl, můžeme hovořit v okamžiku, kdy pomáhá skupině klientů realizovat společný záměr. Pomáháme jim v jednání s úřady, motivujeme je v prosazování jejich zdravých názorů. Např. partě kluků, která chce legálně sprejovat, pomůžeme dohodnout schůzku s představiteli obce a na společném sezení pomoci prosadit plochu, kde by mohli klienti legálně sprejovat.

Práce se skupinou na změně sdílené skupinové normy je práce, která je zaměřena na změnu skupinových postojů. Např. skupina vnímá jako normu to, že se každý pátek opije. Snažíme se s nimi pracovat na tom, že každý pátek jít do hospody nemusí být normou. Pomáháme jim hledat alternativy apod.

Rozdíl mezi sociální prací v nízkoprahovém klubu a terénních programech

Základní rozdíly ve službě nízkoprahového klubu pro děti a mládež a terénními programy jsou tyto:

Terénní programy	Nízkoprahový klub pro děti a mládež
• Platí pravidla ulice • Pracovník přichází za klienty • Kontakt s klientem může být navázán mnohem později • Pracovník je v terénu celý rok, za každého počasí • Velká migrace cílové skupiny • Minimum pomocných prostředků ke kontaktu • Komplexnější znalost klienta (prostředí, ze kterého klient přichází) • Vliv okolního prostředí • Větší tlak na sebeprezentaci a profesní vymezení pracovníka • Roztříštěnost cílové skupiny v prostoru • Ztížená kontrola práce pracovníka ze strany zařízení	• Pravidla určují pracovníci • Klienti přicházejí za pracovníkem • Kontakt s klientem přichází bezprostředně • Práce není ohrožována ročním obdobím a počasím • Cílová skupina chodí pravidelně • Více pomocných prostředků ke kontaktu (volnočasové vybavení klubů, hudba apod.) • Homogennější skupina • Mikrosvět klubu • Lepší kontrola pracovníka • Autoritativnější role pracovníka • Přirozené prostředí pracovníka, nepřirozené klienta

Obecně je doporučováno, aby terénní programy fungovaly jako samostatná služba s vlastním pracovním týmem a rozpočtem. Některá zařízení realizují terénní programy vedle nízkoprahových klubů (NZDM). Tyto terénní programy spíše doplňují nabídku NZDM. Terénní programy mohou fungovat vedle NZDM pouze jako doplněk, tzn. že pracovníci, kteří pracují v NZDM, vycházejí např. v letních měsících do ulic, kde potkávají své klienty. Zásadním rozdílem mezi samostatnou službou terénních programů a NZDM jsou klienti. Pokud se stává, že pracovníci NZDM a terénních programů mají stejné klienty, tak můžeme říci, že služba není zcela efektivní. Terénní pracovníci by totiž měli vyhledávat a kontaktovat především ty klienty, kteří vypadávají z nabídek nízkoprahových klubů a dalších služeb. Pokud klient dochází tři dny v týdnu do NZDM a pak další dva s ním pracuje terénní pracovník stejné organizace, dochází k dublování služby a k rozvoji závislosti klienta na službě.

Aby byl terénní program správně realizován, je třeba ho zaregistrovat jako samostatnou sociální službu a tu také samostatně provozovat. Tato služba musí mít definován svůj veřejný závazek (poslání, cíle, cílovou skupinu a principy služby) a svou metodiku.

Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží

Monitoring

Fáze mapování lokality je různě dlouhá. Záleží na konkrétní lokalitě a schopnostech a dovednostech terénního pracovníka. V tomto případě k důležitým schopnostem pracovníka patří umění pozorovat, nemít strach z navazování prvních kontaktů a trpělivost. Jak dlouho bude fáze mapování dlouho trvat, často záleží na ročním období. V letním období je snadnější se s cílovou skupinu scházet venku, v zimě ji s obtížností lze nalézt ve skrýších, sklepích, hospodách apod. Přesto se z vlastní zkušenosti domnívám, že by tato fáze neměla trvat déle než tři měsíce.

V praxi mapování lokality vypadá tak, že pracovník pravidelně navštěvuje předem vymezenou lokalitu. Je důležité, aby zachoval dny a hodiny, kdy je na určitých místech přítomen. Při obcházení míst, která by mohla být příhodná pro setkávání potenciálních klientů, si například všímá většího množství odhozených nedopalků cigaret či jointů, obalů od potravin, vypitých

láhví alkoholu. Typické jsou pomalované, poškrábané lavičky, u kterých je velké množství různých výše zmíněných odpadků. Všechny tyto věci mu napovídají, že se zde nejspíše schází cílová skupina. K místům, které by neměl pracovník při mapování opomenout, patří hřiště, osamocené lavičky, místa, na kterých jsou zobrazeny graffitti malby apod.[242]

Fáze mapování není nikde ukončena. Terénní sociální pracovník by při své práci měl lokalitu, kde se pohybuje, monitorovat průběžně. Jen tak může být citlivý k novým jevům, které se mohou objevit a které by mohly ovlivnit naše působení. Podle Herzoga[243] je třeba kontinuálně mapovat:

- zda se mění složení cílové skupiny a zda se neobjevují v lokalitě další skupiny, které by měly být předmětem zájmu terénního sociálního pracovníka,
- zda se mění nepříznivé životní situace, s nimiž se cílová skupina potýká,
- jak se mění pohyb cílové skupiny v lokalitě (tedy sledování denního, týdenního i sezónního pohybu v lokalitě),
- jak se mění prostředí, v němž se cílová skupina pohybuje,
- jak se mění sociální okolí cílové skupiny,
- zda se neobjevují nějaké potenciální hrozby v lokalitě (např. přestěhováním „vařiče" se může výrazně zvýšit dostupnost pervitinu pro dospívající),
- zda se objevují nějaké nové instituce či jiní spojenci, s nimiž je dobré při terénní sociální práci spolupracovat (naopak, pokud dříve v lokalitě terénní program fungoval, tak je nutné při zahájení získat informace od předcházejícího terénního sociálního pracovníka, zřizovatele terénního programu, shromáždit předchozí zprávy a dokumenty).

Vyhledávání

Jedná se o průběžný proces, při kterém terénní sociální pracovník vyhledává a následně oslovuje příslušníky cílové skupiny. Již před tím, než terénní sociální pracovník navštíví lokalitu, by měl mít velmi přesně definovanou a pro sebe jasně popsanou cílovou skupinu, tedy jedince či skupiny, které bude v budoucnosti oslovovat s nabídkou služeb.

Vyhledávání se zaměřuje především na cílovou skupinu jako takovou. Terénní sociální pracovník si všímá:

- Kdy a kde se potencionální klienti nacházejí (lavička vzadu na sídlišti v 15 h, středa, park – většinou vždy odpoledne, školní hřiště apod.). Pracovník si také všímá toho, který den klienti na ulici nejsou, např. z důvodů odpoledního vyučování, nějakého seriálu v televizi. Důležité je také roční období – dobrý terénní sociální pracovník by měl znát odpověď na to, kde jsou jeho klienti v zimě, v létě, když je teplo či chladno. Stejně tak, co dělají v době prázdnin, svátků.
- Jaké je věkové složení skupiny (jsou všichni stejně staří, je zde někdo, kdo je viditelně mladší, starší).
- Náplně činnosti klientů (posedávání, kouření, konzumace alkoholu, nuda, hraní basketbalu, hraní s míčem apod.)
- Pracovník by měl být pozorný ke jménům míst, lokalit, které klienti používají. Často se stává, že jsou tato místa teritoriálně pojmenována. Jen klienti jsou schopni říci, o jaké místo se jedná.[244]

Kontaktování klientů

Po dobrém zmapování lokality budoucího působení může přijít fáze kontaktování klientů cílové skupiny. Nejdůležitější je první kontakt, který patří k nejdůležitějšímu i nejkritičtějšímu bodu práce na ulici. V tomto okamžiku začíná práce s jednotlivcem nebo skupinou. Konkrétní oslovení klientů závisí na zkušenosti a schopnosti terénního sociálního pracovníka a odvaze vstupovat s cílovou skupinou do kontaktu.

Je důležité si uvědomit, že potenciální klienti budou mít na základě našeho kontaktu první příležitost se seznámit s nějakou sociální službou. Někteří z nich se již osobně setkali s kurátorem pro mládež či sociální pracovnicí z oddělení sociálněprávní ochrany dětí, někteří o těchto institucí pouze slyšeli. Klíma (2004)[245] uvádí: Nízkoprahově organizované služby jsou mimo jiné také způsobem, jak zprostředkovat různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám zážitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem.

První kontakt s cílovou skupinou děti a mládež

Způsob prvního kontaktu rozděluje Z. Bednářová a L. Pelech (2000)[246] na

- **přímý** neboli aktivní, kdy pracovník oslovuje konkrétního klienta či skupinu,
- **nepřímý** neboli pasivní, kdy se pracovník pohybuje v místech, kde se většinou skupina pravidelně schází, a po určité době, kdy skupina vnímá jeho přítomnost jako přirozenou a neohrožující, dochází ke kontaktu,
- **zprostředkovaný** čili přes třetí osobu, kdy pracovníka uvede do skupiny její člen, který jej již zná.

Který způsob oslovení je nejefektivnější, nejrychlejší a pro klienta nejdůvěryhodnější, závisí na zkušenostech pracovníka, na jeho osobních předpokladech, na znalostech lokality, situace a na samotných klientech.

Během prvního kontaktu by se měli klienti dozvědět informace o službě terénního pracovníka, o tom, co jim může pracovník nabídnout a kde a kdy ho můžou nalézt v případě potřeby.

„Jedním ze základních předpokladů sociální práce je, že lidé mají v podstatě svůj vlastní potenciál, aby mohli řešit své problémy. Právo klienta na sebeurčení umožňuje klientovi rozhodovat, jak s tímto potenciálem naloží.“[247] V metodách sociální práce by mělo být zaručeno to, že se klient může rozhodnout, zda sociálního pracovníka vůbec osloví. V případě terénní sociální práce je klient sice osloven, ale jeho právo na sebeurčení by mu měl pracovník zaručit tím, že mu ponechá dostatečný prostor k tomu, aby se mohl rozhodnout, zda nabízené pomoci využije.

První kontakt (jednání se zájemcem o službu)

Při prvním kontaktu by terénní pracovník neměl mít obavu říci, že je sociální pracovník. Každý klient právo znát obsah poskytované služby a osobu toho, kdo službu poskytuje. V praxi to pro mnoho terénních pracovníků znamená připravit se na možné odmítnutí. Okamžik, kdy klientovi, kterého neznáme, říkáme, že jsme sociální pracovníci, patří k velmi obtížným momentům práce. Je chyba si myslet, že se klientovi zavděčíme tím, že mu zamlčíme svou roli a budeme se vydávat za „staršího kamaráda“. Každý uživatel jakékoliv služby, tedy i nabídky terénního sociální pracovníka, má právo službu odmítnout. V případě, že klient naši roli přijme, bude tak rozumět tomu, co mu nabízíme.

Terénní sociální pracovník při práci v terénu **nemá většinou žádné viditelné prostředky, které by mu pomohly navázat kontakt**, jako je tomu např. v nízkoprahových klubech, kde se např. nachází stolní fotbal či ping-pong. Při práci např. s uživateli drog nabízejí terénní pracovníci injekční sety, jejich role je v prvním kontaktu jasnější. U cílové skupiny neorganizovaných dětí a mládeže je situace poněkud komplikovanější a terénní sociální pracovník musí počítat s možným odmítnutím. Na začátku kontaktu si vždy musí dát čas, aby dokázal vysvětlit svou roli a náplň práce.

Po prvním kontaktu dochází během času k hlubšímu poznání mezi pracovníkem a klientem. Nejdůležitějším úkolem je navázání vztahu doprovázeného vzájemnou důvěrou. Teprve při jeho úspěšném navázání je možné s klientem pracovat intenzivně a efektivně. Pracovník přichází s nabídkami, které klient akceptuje, či nikoliv. Primární nabídkou terénního pracovníka jsou sociální služby. Další aktivity, např. volnočasové, jsou pouze prostředkem v procesu vytvoření důvěry mezi klientem a pracovníkem. Úkolem pracovníka je zde reflektovat klientovy potřeby a tyto potřeby mu pomoci naplňovat.

Elich[248] uvádí, že pro tuto fázi je nezbytný častý a hlavně pravidelný kontakt. Terénní sociální pracovník v této fázi začíná klientovi klást zpravidla otevřené otázky a nabízet možnosti řešení jeho eventuálních problémů. V počátku budování vztahu mezi klientem a pracovníkem je důležité plné akceptování klienta a jeho chování, a to i v případě, že se jedná o chování či životní styl, které je pro společnost nevhodné či nepřijatelné, nepochopitelné (např. trestná činnost, styl oblékání, vnější projevy, hodnoty, názory apod.). Dále Elich upozorňuje na to, že terénní sociální pracovník toto chování nekritizuje, ale snaží se ho pochopit. Později, když se vztah prohloubí, klienti většinou sami požadují, aby pracovník k jejich chování zaujal stanovisko. Pokud se podaří navázat hlubší vztah mezi klientem a pracovníkem, vzniká prostor, ve kterém je už možné chování klienta ovlivňovat a motivovat ho ke změně. Při vybudování vztahu důvěry klienti vnímají pracovníka jako poradce, konzultanta.

V praxi existuje několik ověřených způsobů, jak fázi navazování důvěry zkrátit. K těm nejúčelnějším patří uspořádání zážitkových her či výjezdů. Zorganizování výjezdu pro skupinu klientů mimo území, v němž žijí, patří k důležitým momentům. Při výjezdu se mají možnost poznat nejen klienti navzájem, ale také mohou poznat osobu terénního pracovníka. Klienti pracovníka vidí, jak reaguje v běžných situacích. Společně s ním prožijí společný zážitek, který se z dlouhodobějšího hlediska ukazuje jako velmi nosný pro další práci.

Z praxe mohu říci, že uspořádání výjezdu je pro urychlení fáze navazování důvěry důležité. Mnoho klientů pak i za několik let vzpomíná na konkrétní akci. Výjezd, kde pracovník pracuje s prvky zážitkové pedagogiky, je důležitý nejen pro vztah mezi pracovníkem a klientem, ale také pro samotného klienta a vrstevnickou partu. Klient se dostává do styku se situacemi, které by ve svém běžném životě nikdy nemusel řešit. Často se jedná o záležitosti, kdy se nečekaně musí spoléhat jen sám na sebe, tzn. umět si poradit s omezeným množstvím peněz, uklízet, uvařit si či nasekat dřevo. Musí se nejen spolehnout sám na sebe, ale také na ostatní kamarády. Na výjezdech pro všechny účastníky platí stejná pravidla a při porušení závazného pravidla – např. zákazu konzumace drog, následuje přerušení akce a návrat celé skupiny domů. Toto skupinové pravidlo pak nutí nejen jednotlivé členy skupiny, ale i skupinu jako celek, aby se vzájemně hlídala.

Při prvním kontaktu je důležité, aby klient dostal tyto informace:

- jméno pracovníka a popis jeho role, přestavení dalších osob, které zajišťují provoz,
- provozní a kontaktní časy pracovníka v lokalitě a místa, kde je možné pracovníka zastihnout,
- veřejný závazek organizace (poslání, cíle, principy a cílová skupina),

- kontakt na pracovníka,
- charakter služby: o jakou službu se jedná, co pracovník nabízí, jaká jsou pravidla využívání služby, jaká má klient práva, někdy i povinnosti,
- údaje o organizaci, ve které pracovník pracuje,
- možnost využít právo stěžovat si na službu či pracovníka,
- sdělení, že se jedná o bezplatnou službu,
- upozornění na možné nahlášení trestného činu při výslechu na polici, pokud klienti budou pracovníkovi sdělovat přesné detaily trestné činnosti a pracovník bude následně vyslýchán.

Ústní informace by měly být vždy doloženy informačním letákem, který pracovník klientovi předá.

Průběh služby v terénním programu

Průběh služby [249] – kontakt s cílovou skupinou

1. **Přípravná fáze** – mapování lokalit z hlediska výskytu cílové skupiny, vytypování lokalit pro působnost terénních soc. pracovníků. Stanovení pevných tras pro terénní soc. práci včetně časového schématu.
2. **Kontaktování** – oslovování cílové skupiny:

- kontaktování potenciálních uživatelů, klientů,
- nabídka služeb směrem k cílové skupině,
- navazování a prohlubování kontaktů s jednotlivci cílové skupiny a vybudování pocitu vzájemné důvěry,
- konkrétní poskytování nabídky,
- práce s jednotlivcem a se skupinou.

3. **Nabídka nízkoprahových služeb** – sociální služby, které poskytují terénní sociální pracovníci, obsahují tyto základní složky:

- informace, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, pomoc při prosazování práv a zájmů; výchovné, vzdělávací a aktivační služby,
- poskytnutí základní krizové intervence, poskytnutí poradenství, doprovod klienta apod.

Při terénních programech je **důležitá pravidelnost naší návštěvy** v příslušné lokalitě. Pokud nebudeme navštěvovat lokalitu pravidelně, kontakt s cílovou skupinou se velmi rychle ztratí. Cílová skupina dětí a mládeže má poměrně velký migrační fokus. Je třeba být v lokalitě vždy v deklarované časy, a to i za každého počasí.

Běžné výkony, které terénní sociální pracovník poskytuje:[250]

- **Situační intervence** – sociálněpedagogická práce v situacích s výchovných obsahem, které vznikají při realizaci služby. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytvoří či zvýrazní výchovný efekt situace.
- **Informační servis klientovi** – poskytování specifických informací klientovi. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky, vytištěním údajů. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálněprávní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem.

- **Poradenství** – odehrává se formou rozhovoru s klientem nejlépe mimo skupinu klientů, obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit. Poradenství v terénní práci se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.
- **Krizová intervence / Pomoc v krizi** – řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směrovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervenci. Pracovník bez kvalifikace poskytne klientovi v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuálně doprovodem).
- **Zprostředkování dalších služeb –** jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.
- **Kontakt s institucemi ve prospěch klienta** – intervence realizované pracovníkem (ústně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím klienta (nejlépe za jeho přítomnosti).
- **Případová práce** – dlouhodobá individuální práce, reagující na konkrétní problém klienta. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:
    - společné definování „zakázky“,
    - vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,
    - vedení dokumentace, s kterou je klient obeznámen,
    - pravidelná revize kontaktu s klientem (zda se kontrakt naplňuje),
    - časové ohraničení práce (je stanoven její začátek a konec),
    - konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních setkáních týmu, pravidelná reflexe.
- **Práce s blízkými osobami** – poradenství, informační servis poskytované blízkým osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi, …), realizované pouze a vždy se souhlasem klienta.

K běžným úkonům terénní sociálního pracovníka patří také uzavírání smluv o poskytování služby a individuální plánování s uživateli služeb v souladu se zákonem 108/2006 Sb. Při terénní práci se většinou uzavírají ústní dohody, ale i ty musí být evidovány. Na uzavřené dohody by měly navazovat individuální plány s našimi klienty. **Dohody a individuální plány může s klienty uzavírat pouze terénní sociální pracovník.**

Preventivní a pedagogické výkony

Tyto výkony jsou zaměřeny především na specifické potřeby cílové skupiny a dané lokality. Vycházejí především z toho, s čím klienti přicházejí: o čem se baví, o co mají zájem apod. Pracovník musí být vždy pozorný k těmto rozhovorům mezi klienty a tzv. „vychytávat“ budoucí témata rozhovoru. Dále musí vědět, jaká vžitá norma se ve skupině objevuje (např. skupina 15letých dívek považuje za normu, že v 15 letech je nejvyšší čas začít sexuálně žít, další skupina považuje za normální každý pátek se opít). Na základě těchto znalostí pracovník vstupuje do cílové skupiny s preventivními výkony. Přitom však vychází z toho, že dlouhé přednášky, poučování či zastrašování není na místě a musí zvolit jinou metodu.

Herzog[251] uvádí, že program výrazně vychází z KAB modelu (Knowledge, Attitude, Behavior = vědomosti, postoje, chování).

Vědomosti – vycházíme z toho, že pro většinu příslušníků cílové skupiny je velmi těžké si zapamatovat velké kvantum informací. Proto je třeba umět vždy předat základní, snadno zapamatovatelné informace, které předáváme ústně a doplňujeme námi vyrobenými informačními letáky.

Postoje – vytváříme co nejvíce bezpečné prostředí, které umožňuje maximálně konfrontovat názory klienta s názory kontaktního pracovníka. Klient může otevřeně vyjádřit svůj názor (např. „chtěl bych si v pátek na party vzít extázi"). Pracovník v rámci intervence nastavuje klientovi zrcadlo na základě jeho znalostí, v rámci diskuse ho vybízí ke strukturování postoje a následně k osvojení „nových prostojů".

Chování – umožňujeme klientovi „konzultovat" reálnou situaci z jeho života, a tak mu pomoci hledat jeho vlastní nová řešení situací. Např. klient popisuje pracovníkovi situaci, která se odehrála na party. Pracovník naslouchá a vzápětí s klientem probírá další alternativy, které se mohly stát, a tím mu dává možnost vyzkoušet tyto alternativy na další party. Cílem není jen to, aby si klient osvojil takové chování, které by např. nevedlo k porušování zákona, sebeubližování apod., ale také k tomu, aby minimalizoval možná rizika svého chování – před tím, než vezme taneční drogu, nechá si ji otestovat; po jejím požití bude více pít, nebude drogu kombinovat s alkoholem apod.

Volnočasové aktivity

Jde o aktivity poskytující náplň volného času klientů, které nespadají do výkonů sociálních služeb. Volnočasové aktivity zde vnímáme pouze jako prostředek k sociálním službám. Volnočasové aktivity nám někdy mohou velmi dobře pomoci ke kontaktu s klienty. Nikde ale nesmí tvořit převážnou část našeho pracovního dne. U věkově mladších klientů bude poměr nabídky volnočasových aktivit vůči nabídce sociálních služeb větší než u klientů starších.

V terénní práci upřednostňujeme především takové volnočasové aktivity, které iniciovali sami klienti. Většinou pomáháme klientům s jejich realizací.

Holiš[252] nastiňuje:

- realizace aktivit, jež iniciovali sami klienti (tlak na aktivitu, rozdíl oproti pasivnímu přijímání a konzumaci zábavy),
- realizace akcí, které motivují klienty k zodpovědnosti za to, aby akce vůbec proběhla, pracovník je asistentem, sekundantem, tím, který nenechává nápad usnout a motivuje k jeho dotažení; klienti realizací a organizací aktivit rostou,
- realizace akcí, které utvářejí čím dál kvalitnější vztah mezi pracovníkem a klienty – vzniká kvalitnější pracovní prostor pro práci,
- při realizaci volnočasových aktivit má pracovník velké množství prostoru na poskytování sociálních služeb,
- vyplnit volný čas = „zabít nudu" (nejviditelnější, ale ne nejdůležitější cíl). Přitom jde také o to, edukovat klienty, jak „zabíjet nudu" společensky přijatelnou aktivitou, kterou pokud možno nikomu neublíží, tedy ani sami sobě.

Při práci s cílovou skupinou dětí a mládeže **je třeba počítat s tím, že nuda je běžným fenoménem, který se u této cílové skupiny vyskytuje**. Neorganizované děti a mladiství – jak někdy nazýváme tuto cílovou skupinu – můžou často vysedávat bezcílně a beze smyslu na

lavičkách a pasivně přijímat vše, co přichází. Terénní sociální pracovník je každý den při kontaktu s nimi vystavován přáním klientů, aby něco udělal, nějak je zabavil. Je třeba znovu a znovu vysvětlovat klientům, že náplní práce terénního sociálního pracovníka je především poskytování sociálních služeb. Pracovník opakuje *„Jsem tady, protože mě zajímáte, je to moje práce a mojí náplní je bavit se s vámi o tom, co vás zajímá, v případě potřeby vám pomoci apod. Pokud se chcete zabavit, zkuste něco vymyslet a já vám to rád pomůžu zorganizovat, ale já pro vás sám nic vymýšlet nebudu.“.*

Co nepatří do aktivit terénních programů pro cílovou skupinu neorganizovaných dětí

Dle Racka[253] do obsahu práce terénního pracovníka s dětmi a mládeží nepatří aktivity, které by mohly ohrozit základní práva klienta z této cílové skupiny: výměnné programy injekčních setů (pracovník odkazuje na programy terénní práce s uživateli drog nebo kontaktní centra), kroužky, oddílové schůzky (pracovník odkazuje na volnočasovou nabídku regionu), ideologicky zaměřené výchovné programy nebo komerční aktivity (jsou v rozporu s etikou poskytování služby), dlouhodobá psychoterapie (pracovník odkazuje na návazné služby).

Metody práce

K hlavním metodám práce patří hlavně rozhovor, naslouchání, pozorování a empatie.

Rozhovor

U rozhovoru **je důležité používat otevřené otázky**, tedy takové otázky, u kterých nemá klient možnost odpovědět pouze ano či ne (např. *Máš se dobře? Je od minule něco nového?*). Otevřené otázky (*Jak se máš? Co je nového?*) jsou otázky, které poskytují klientovi větší prostor na to, aby nám mohl odpovědět, informovat nás o tom, co se stalo, co je nového, může nás informovat o věcech, které on sám považuje za důležité nebo o kterých má potřebu mluvit.

Při práci s klienty je vhodné používat metodu **motivačních rozhovorů**. Tato metoda se vyznačuje především nekonfrontačním empatickým přístupem, kdy je žádoucím cílem intervencí změna chování klienta směrem k chování méně rizikovému. Tato metoda se často používá při práci s drogovými uživateli, ale velmi snadno se dá využít i při práci s cílovou skupinou dětí a mládeže. Tato metoda pracuje s tzv. kolem změny, které charakterizuje onen průběh. Kolo změny pracuje s několika fázemi: 1. Před uvažováním o změně. 2. Uvažování o změně. 3. Rozhodnutí. 4. Akce. 5. Udržení změny. Pokud klient recidivuje, kolo změny se opakuje ve stejném pořadí. Pracovník s klientem prochází celý proces. Je velmi důležité, aby pracovník rozpoznal, ve které fázi procesu změny se klient nachází, protože tomu je třeba přizpůsobit postupy a techniky, které bude uplatňovat. Tato metoda naučí pracovníky, jak lépe klást otázky a vést klienta ke změně chování. V České republice existují krátkodobé kurzy, v nichž je možné si tuto metodu osvojit. Tato metoda je velmi doporučována.

Pozorování

Pozorování je důležitou metodou. Pracovník musí vždy vědět, co se kolem něj děje, být citlivý ke změnám, vědět, jak může cílové skupině pomoci, kde cílovou skupinu najde apod. Při pozorování se zaměřuje na změny chování skupiny či jednotlivce, dále na to, co se v okolí klientů děje nového. Všímá si rozdělení jednotlivých rolí ve skupině klientů, jejich norem, signálů, mluvy, stereotypů.

Další důležité aspekty

K hlavním potřebám našich klientů patří:
- být naslouchán,
- být respektován,
- být akceptován.

Právě tyto potřeby mohou terénní sociální pracovníci uspokojit svou nenásilnou intervencí, kterou vstupují do jejich přirozeného prostředí. Pracovník, který bude přistupovat ke každému klientovi s tím, že ho klient zajímá, bude s ním nenásilnou formou probírat, jak se má, co by rád změnil, jaký má na věci názor apod., rychleji naváže důvěrný vztah, který je pro kontaktní práci v terénních programech důležitý.

Úspěšná práce v terénu spočívá v tom, že:
- děláme dobrý monitoring lokality,
- nebojíme se oslovovat cílovou skupinu,
- máme schopnost udržet si kontakt,
- dodržujeme pravidelné časy a místa,
- jsme vnímaví k dění kolem sebe,
- jsme citliví ke změnám,
- máme dobré vybavení.

Úkony pro terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka

Terénní sociální pracovník a terénní pracovník můžou navzájem spolu tvořit velmi dobrou pracovní dvojici. Výhodou této dvojice je jistá zastupitelnost, menší finanční nákladnost a větší možnost obsazení pracovníků. Zařízení by však mělo mít jasně vyznačeno, jaké úkony bude dělat terénní pracovník a jaké terénní sociální pracovník.

Terénní sociální pracovník v rámci terénních programů pro neorganizovanou mládež:
- monitoruje,
- vyhledává,
- kontaktuje klienty a jedná se zájemci o službu,
- předává všechny důležité informace zájemci o službu,
- uzavírá dohody o užívání služby,
- uzavírá a vede individuální plány s uživateli služby,
- odmítá zájemce o službu a eviduje odmítnuté žádosti,
- provádí všechny odborné výkony v rámci terénních programů včetně poskytování odborného poradenství, základní krizové intervence,
- ukončuje s uživateli službu,
- vede záznamy a statistiku,
- zprostředkovává klientům kontakt s institucí a doprovází je.

Terénní pracovník v rámci terénních programů pro neorganizovanou mládež:
- monitoruje,

- vyhledává,
- připravuje a realizuje s klienty volnočasové aktivity,
- připravuje informační letáky pro klienty,
- připravuje a realizuje další programy pro klienty,
- vede záznamy a statistiku,
- zprostředkovává klientům kontakt s institucí a doprovází je,
- pomáhá klientům zvládat základní sociální dovednosti.

Podpůrné faktory při výkonu práce

Doporučuje se, aby terénní sociální pracovník i terénní pracovník absolvovali další důležité kurzy pro zvýšení odbornosti a dovedností. Doporučuje se absolvování kurzu Krizové intervence (pořádá Remedium Praha, Podané ruce, o. s., Brno), dále kurzy Motivačních rozhovorů (zatím Podané ruce, o. s., Brno), kurzy pro pracovníky s neorganizovanou mládeží (Česká asociace streetwork, o. s.).

Důležitý subjekt, který může pomoci organizacím či pracovníkům, je Česká asociace streetwork, o. s. (ČAS).[254] Tato asociace, která vznikla v roce 1997, je profesní nevládní nezisková organizace, zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb (terénní programy, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kontaktní práce). ČAS zejména:

- lobbuje ve prospěch členů ČAS i samotného oboru,
- vytváří klima pro práci v oboru („síťuje", napomáhá komunikaci členů, propaguje),
- podporuje vlastní vnitřní činnost na profesionalizaci oboru, vytváří definice, standardy, stanovuje měřítka garancí kvality, definuje využívání supervize, vytváří akreditační a evaluační systém apod.,
- realizuje vzdělávací a výcvikové programy,
- organizuje profesní setkání, konference, semináře,
- spravuje oborový portál www.streetwork.cz.

V rámci České republiky existují tzv. pracovní skupiny, které se pravidelně scházejí, aby diskutovaly aktuální problémy, zabývaly se metodikou práce, navzájem si pomáhaly. Pracovní skupiny se nazývají Pracovní skupiny NZDM České asociace streetwork a pracují pod záštitou zmíněné asociace. V současné době existují na území ČR tyto pracovní skupiny:[255]

- Pracovní skupina NZDM z krajů Vysočina a Jihomoravského,
- Pracovní skupina NZDM Královéhradeckého kraje,
- Pracovní skupina NZDM Moravskoslezského kraje,
- Pracovní skupina NZDM Zlínského kraje,
- Pracovní skupina NZDM Praha.

Použité zdroje informací

Bednářová, Z., Pelech, L. 2000. *Sociální práce na ulici – streetwork.* Brno: Doplněk.

Elich, A. 1993. *Streetwork v Hamburku*. In: Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. Éthum., č. 3. Praha.

Exner, J. 2006. *Mimořádné situace.* Praha: Proxima Sociale, o. s.

Herzog, A. 2007. *Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy.* In: Metodická příručka pro výkon Terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Herzog, A. 2007. *Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží.* In: Kontaktní práce. Praha: ČAS.

Herzog, A. 2007. *Strategie specifické sociální prevence rizikového chování s rámci nízkoprahové práce s mládeží.* In: Kontaktní práce. Praha: ČAS.

Herzog, A., Syrový, J., Zimmermannová, M. et al. 2004. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.* Online: http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=202.

Holiš, M. 2000. *Vnitřní materiály Pracovní skupiny Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. ČAS.

Hrdina, P., Koršišková, B. 2003. *Terénní programy.* In: Drogy a drogové závislosti 2 – Mezioborový přístup. Praha: Úřad vlády ČR.

Klíma, P. 2004. *Pedagogika mimo zdi institucí.* In: Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis.

Racek J., Herzog, A. 2007. *Fenomén NZDM. Tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.* In: Konktatní práce, Praha: ČAS.

Staníček, J., Herzog, A. 2007. *Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka.* In: Kontaktní práce. Praha: ČAS.

Zimmermannová, M. 2006. *Sylaby pro vzdělávání sociálních pracovníků*. Praha: ČAS.

Zimmermannová, M. 2007. *Terénní sociální práce.* In: Kontaktní práce, Praha: ČAS.

Zimmermannová, M. 2005. *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12.* Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce.

Shrnutí

Cílem textu bylo představit vybrané přístupy a metody sociální práce, které lze uplatnit při práci s cílovými skupinami terénní sociální práce. Jednalo se o úkolově orientovaný přístup, o sociální práci se skupinami a komunitní práci (konkrétně metodu komunitního a lokálního rozvoje). Nejprve byly tyto metody a přístupy představeny v obecné rovině a kontextu teoretického pojetí sociální práce.

Úkolově orientovaný přístup, kromě dále popsaných možností jeho využití, byl vybrán také z důvodu jeho shodnosti s některými zásadními východisky zákona o sociálních službách a Standardů kvality sociálních služeb.

Sociální práce se skupinami přináší pro terénní sociální služby inspirující poznatky o možnostech využití skupin a o jejich potenciálu a dále o postupech práce se skupinami v terénu již existujících nebo vytvořených působením terénního sociálního pracovníka.

Komunitní práce je považována za účinnou metodu v práci s vyloučenými a znevýhodněnými obyvateli a při řešení obtížných a těžce zvládnutelných sociálních problémů, které přesahují jednotlivce a které jedinec není schopen sám příliš ovlivnit.

V následující části byla rozpracována specifika jednotlivých cílových skupin terénní sociální práce a typické úkony terénního a terénního sociálního pracovníka.

Závěrečná část byla věnována aplikaci uvedených přístupů a metod v kontextu terénní

sociální práce. V rámci terénní sociální práce lze úkolově orientovaný přístup použít, pokud se klient rozhodne pro kontinuální práci a je ochoten se po určité, časově vymezené období s pracovníkem v pravidelných intervalech setkávat. Výhodou použití přístupu v tomto kontextu je jeho variabilnost z hlediska využití na všech úrovních praxe, tzn. v rámci terénní sociální práce s jednotlivci, rodinami, skupinami i komunitami. Další výhodou je jednoduchá struktura přístupu a široce srozumitelný pojem „úkol", který může dobře vyhovovat klientům terénní sociální práce. Sociální práce se skupinami je využitelná v sociálně vyloučených lokalitách, kde je možné organizovat skupiny obyvatel, které spojuje konkrétní zájem či problém, a při práci s dětmi a mládeží (vzhledem k tendenci klientů tohoto věku klást velký důraz na vrstevnické vztahy). Při práci s lidmi bez domova a s osobami poskytujícími placené sexuální služby bývají využívány zejména krátkodobé skupiny, zaměřené na poskytování informací preventivního charakteru či informací o dostupných službách.

Komunitní práce je v terénní sociální práci využitelná, pokud mají lidé zájem o kolektivní řešení svých problémů; tyto problémy lze prezentovat jako veřejná témata, je žádoucí mobilizace pocitu sounáležitosti a je možné dosáhnout konkrétních a viditelných výsledků. Soustředili jsme se především na metodu komunitního a lokálního rozvoje, velmi dobře uplatnitelnou při práci v sociálně vyloučených lokalitách.

Poznámky

[1] Zpracovala Alice Gojová.

[2] Gojová, Sobková (2007).

[3] Gojová, Sobková (2007).

[4] Erath a Hämäläinen (2001).

[5] Erath a Hämäläinen (2001).

[6] Erath a Hämäläinen (2001: 16).

[7] Erath a Hämäläinen (2001).

[8] Erath (2002).

[9] Payne (1997), Navrátil in Matoušek (2001).

[10] Navrátil in Matoušek (2001: 188).

[11] Gojová, Sobková (2007).

[12] Gojová, Sobková (2007).

[13] Gojová, Sobková (2007).

[14] Campfens (1996), Burkett (2000).

[15] Zpracovala Hana Sobková.

[16] Epstein (2001).

[17] Výzkum Reida a Shyne byl realizován v průběhu čtyř let ve velké dobrovolnické organizaci, která se zabývala péčí o rodinu. Byl publikován v roce 1969 (Coulshed, Orme, 1998).

[18] Coulshed, Orme (1998).

[19] Reid (1996).

[20] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[21] Gojová, Sobková (2007).

[22] Navrátil (2001), Coulshed, Orme (1998).

[23] Epstein (2001), Reid (1988, 1996), Task (2007).

[24] Task (2007), Reid (1996), doplněno.

[25] Tolson, Reid, Garvin (2003), Reid (1996).

[26] Reid (1996).

[27] Task (2007).

[28] Task (2007).

[29] Task (2007), Reid (1996), Reid, Fortune (2002).

[30] Reid (1996).

[31] Reid, Fortune (2002).

[32] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[33] Gojová, Sobková (2007).

[34] Sheafor, Horejsi (2006).

[35] Sheafor, Horejsi (2006).

[36] Úkolově orientovaný přístup hovoří o *kontraktu*, v terminologii § 91, yákona o sociálních službách a Standardů kvality (standard 4) se jedná o *smouvu o poskytování služby*. Náležitosti kontraktu a smouvy o poskytování služby jsou podobné. Koncept kontraktu lze použít jako základ pro smlouvu o poskytování služby. V praxi sociální práce lze kontrakt využít také nad rámec poskytování sociálních služeb (například v oblasti sociálně-právní ochrany dětí).

[37] Collins (2000).

[38] Reid (1996).

[39] Collins (2000).

[40] Gojová, Sobková (2007).

[41] Podle Reida (1996) mohou sociální pracovník a klient některé body dohody znovu projednat a přeformulovat. Dohoda může být rozšířena o nový problém, je také možné prodloužit dobu spolupráce. Klient ovšem musí s každou úpravou souhlasit.

[42] Doel (2000).

[43] Reid (1996).

[44] Reid (1996), Epstein (2001).

[45] Obecný úkol a cíl nám mohou připadat totožné. Také v odborné literatuře bývají zaměňovány. Podle Epstein (2001) jsou obecný úkol a cíl často dva aspekty stejného jevu: obecný úkol ukazuje, co je třeba udělat, a cíl nám ukazuje, jaké podmínky by měly nastat, pokud bude úkol uskutečněn. Gojová a Sobková (2007) uvádí, že v praxi je vhodné mezi úkolem a cílem rozlišovat. Cíl můžeme chápat jako stav, kterého má být dosaženo vyřešením problému, zatímco úkol je aktivitou, která k tomuto stavu vede (pomocí níž cílového stavu dosáhneme).

[46] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[47] Reid (1996).

[48] Reid (1996).

[49] Reid (1996), Reid (1977).

[50] Reid (1996) vysvětluje rozdíl mezi překážkou a problémem. Problém je obtíž, na jejíž změně se oba participující dohodli, a překážka je obtíž, která stojí v cestě při řešení problému.

[51] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[52] Reid (1996).

[53] Epstein (2001), Task (2007).

[54] Reid (1996).

[55] Epstein (2001).

[56] Gojová, Sobková (2007).

[57] Navrátil, Musil (2000).

[58] Garvin (1977), Sheafor, Horejsi (2006).

[59] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[60] Epstein (1977), Sheafor, Horejsi (2006).

[61] U dětí je přirozeným způsobem komunikace hra. Její použití v průběhu celé spolupráce umožní navodit zaujetí dítěte pro společné aktivity a usnadní vzájemnou komunikaci. Aplikace úkolově orientovaného přístupu v rámci terénní sociální práce s dětmi a mládeží nabízí široký prostor pro kreativitu pracovníka, kdy problémy, cíle i úkoly mohou být stanovovány například pomocí kreslení na papír (pracovník vyzve klienta, aby nakreslil, co jej trápí; jak by vypadalo ráno, kdy se probudí a nebude jej nic trápit apod.).

[62] Reid, Epstein (1977).

[63] Epstein (1977).

[64] Sheafor, Horejsi (2006).

[65] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[66] Tolson, Reid, Garvin (2003).

[67] Zpracovala Dana Nedělníková.

[68] Nakonečný (1999).

[69] Shulman (1992).

[70] Novotná, Schimmerlingová (1992).

[71] Toseland, Rivas (1995).

[72] Hartford (1971).

[73] Garvin (1981).

[74] Garvin (1981: 166).

[75] Shulman (1992).

[76] Toseland, Rivas (1995).

[77] Toseland, Rivas (1995).

[78] Toseland, Rivas (1995).

[79] Toseland, Rivas (1995).

[80] Toseland, Rivas (1995).

[81] Brown (1991).

[82] Whitaker (1989).

[83] Toseland, Rivas (1995).

[84] Toseland, Rivas (1995).

[85] Toseland, Rivas (1995).

[86] Toseland, Rivas (1995), Yalom (1999).

[87] Toseland, Rivas (1995).
[88] Toseland, Rivas (1995).
[89] Garvin (1987).
[90] Toseland, Rivas (1995).
[91] Yalom (1999).
[92] Yalom (1999).
[93] Yalom (1999).
[94] Yalom (1999).
[95] Toseland, Rivas (1995).
[96] Toseland, Rivas (1995).
[97] Heap (1985).
[98] Brown (1991).
[99] Heap (1985).
[100] Yalom (1999).
[101] Heap (1985).
[102] Yalom (1999).
[103] Rieger (1998).
[104] Řezníček (1994).
[105] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a Standardy kvality zaznamenávají pouze skupinovou péči, tedy službu poskytovanou kolektivně, např. v pobytových zařízeních, skupinová práce v žádném z těchto dokumentů zmíněna není.
[106] Brown (1991).
[107] Brown (1991).
[108] Brown (1991).
[109] Toseland, Rivas (1995).
[110] Yalom (1999: 355).
[111] Toseland, Rivas (1995).
[112] Doel, Sawdon (2003).
[113] Toseland, Rivas (1995).
[114] Shulman (1992).
[115] Gray (2001).
[116] Middleman, Goldberg (1987).
[117] Shulman (1992).
[118] www.cesky-zapad.cz.
[119] Zahradník (2004).
[120] Pomozte dětem, www.pomoztedetem.cz.
[121] Tady a teď Plzeň, www.tadyated.org.
[122] Polio (1996).
[123] www.prha.net.
[124] Ovrebo (1994).
[125] www.jezekacizek.cz
[126] Hester,Westmarland (2004).
[127] Grace,Grollman (2005).
[128] Grace,Grollman (2005).
[129] www.strada.cz.
[130] Zpracovala Alice Gojová.
[131] rs.drom.cz.
[132] www.cesky-zapad.cz
[133] Meluzín (2008).
[134] www.vesnickasouziti.caritas.cz.
[135] Coulshed a Orme (1998).

[136] Coulshed a Orme (1998).
[137] Burkett (2001).
[138] Gojová (2006).
[139] Kirst-Ashman, Hull (1997).
[140] Cottrell in Kirst-Ashman, Hull (1997).
[141] Schuringa (2007).
[142] Popple (1995: 5).
[143] Schruringa (2007).
[144] Schuringa (2007).
[145] Schuringa (2007).
[146] Schuringa (2007).
[147] Schruringa (2007: 26), upraveno.
[148] Schuringa (2007).
[149] Schuringa (2007).
[150] Schuringa (2007).
[151] Schuringa (2007).
[152] Schuringa (2007).
[153] Schuringa (2007).
[154] Schuringa (2007), Henderson a Thomas (2007).
[155] Zpracovala Lucie Mastná.
[156] Šimáček (2007).
[157] Nedělníková (ed.) (2007).
[158] Šimáček (2007).
[159] Gabal analysis &Consulting (2006).
[160] Šimáček (2007).
[161] Informační průvodce, cílová skupina romské etnikum (2007).
[162] Davidová (2001).
[163] Gabal analysis &Consulting (2006).
[164] Nedělníková (ed.) (2007).
[165] Nedělníková (ed.) (2007).
[166] Nedělníková (ed.) (2007).
[167] Nedělníková (ed.) (2007).
[168] Gabal analysis &Consulting (2006).
[169] Nedělníková (ed.) (2007).
[170] Nedělníková (ed.) (2007).
[171] Nedělníková (ed.) (2007).
[172] Nedělníková (ed.) (2007).
[173] Matoušek a kol. (2003).
[174] Schuringa (2007).
[175] Zpracovala Svatava Zajdáková (Terénní programy Brno, Sdružení Podané ruce).
[176] Pojem terénní sociální práce je nadřazený pojmu streetwork. Terénní sociální práce obsahuje streetwork a homevisiting. Současně je v použití metod a nástrojů práce širší než streetwork (pozn. editorky).
[177] Jde o program, kdy klienti závislí na opiátech dochází do centra pro látku nahrazující heroin – Subutex nebo metadon.
[178] Dle definice EMCDDA – Evropského monitorovacího střediska pro drogy a drogové závislosti.
[179] Nikoliv ovšem droga zvaná extáze – MDMA.
[180] Heroin, metadon, Subutex, opium aj.
[181] Kalina (2003: 79).
[182] Nelegálně obsazené domy či jiné obytné prostory.
[183] Skrytá populace uživatelů drog je taková, která doposud není v kontaktu s žádnou službou.
[184] Staníček in Kontaktní práce (2007).

[185] Rada vlády pro koordinaci protidrogové politiky.

[186] Matoušek (2003).

[187] Matoušek (2003).

[188] Matoušek (2003).

[189] Matoušek (2003).

[190] Matoušek (2003).

[191] Zpracoval Ilja Hradecký.

[192] Edgar, Meert (2005).

[193] Jedna z realizovaných aktivit projektu Strategie sociální inkluze bezdomovců v ČR, viz www.bezdomovci.eu.

[194] FEANTSA – Evropská federace národních sdružení pracujících s bezdomovci, EOH – Evropská observatoř bezdomovství, viz www.feantsa.org.

[195] Hradecký (2007).

[196] Termín *bezdomovec* se v běžné řeči v tomto smyslu vůbec nepoužívá, ani se tak nechápe. Slovo *bezdomovec* by pro pejorativní zabarvení osoby bez státní příslušnosti, integrované do společnosti, o sobě nepoužily.

[197] Hradecký (2007).

[198] ETHOS (2007), viz také www.feantsa.org.

[199] ETHOS (2007), kategorie 1.1.

[200] ETHOS (2007), kategorie 8.3.

[201] ETHOS (2007), kategorie 2.1.

[202] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 63, a vyhláška č. 505/2006 Sb., § 28.

[203] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 61, a vyhláška č. 505/2006 Sb., § 26.

[204] ETHOS (2007), subkategorie 8.2.2.

[205] Danon (1995).

[206] ETHOS (2007), kategorie 6.1.

[207] ETHOS (2007), kategorie 6.2. Zdravotnickými zařízeními jsou míněna zařízení, která poskytují lůžkovou diagnostickou a léčebnou péči, jejíž součástí jsou i nezbytná preventivní opatření (zákon 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, § 35). § 36 téhož zákona vymezuje odborné léčebné ústavy, jako léčebny tuberkulózy a respiračních nemocí, psychiatrické léčebny, rehabilitační ústavy a další léčebny, ozdravovny a noční sanatoria.

[208] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69, a vyhláška č. 505/2006 Sb., § 34.

[209] Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37, odst. 2.

[210] Šupková (2007).

[211] Havránková in Matoušek a kol. (2003).

[212] Lucká in Matoušek a kol. (2003).

[213] Bednářová in Matoušek a kol. (2003).

[214] Zpracovala Hana Malinová (Rozkoš bez rizika, o. s.).

[215] Postpenitenciální péče je péče o propuštěné z nápravných výchovných zařízení.

[216] Rozkoš bez rizika, o. s., působící v deseti krajích s centry v Praze a Brně; centrum Jana, o. s., působící v jižních Čechách s centrem v Domažlicích; Ulice, o. s., působící v Plzni, a projekt Šance, působící v Praze a soustřeďující se hlavně na pomoc mladým mužům a chlapům poskytujícím sexuální služby mužům.

[217] Může provádět proškolený terénní pracovník.

[218] Pravidelné semináře Život s AIDS organizované Českou společností AIDS pomoc se každoročně konají ve Stráži pod Ralskem, více na www.aids-pomoc.cz, Příručka HIV poradenství, SZÚ, Praha (2005).

[219] Může provádět proškolený terénní pracovník.

[220] Pravidelné semináře Život s AIDS organizované Českou společností AIDS pomoc se každoročně konají ve Stráži pod Ralskem, více na www.aids-pomoc.cz, Příručka HIV poradenství, SZÚ, Praha (2005).

[221] Zpracovala Dominika Černá.

[222] Chmelík (2003).

[223] www.icm.cz.

[224] www.004.cz.

[225] www.004.cz.

[226] World Congress against Commercial Sexual Exploitation of Children (1996).

[227] Vaníčková (2007).

[228] Schetky (2006).
[229] Schetky (2006).
[230] Schetky (2006).
[231] Vaníčková (2007).
[232] Vaníčková (2007).
[233] Mansson (2007).
[234] Vaníčková (2007).
[235] Vaníčková (2007).
[236] Vaníčková (2007).
[237] Zpracovala Martina Zimmermannová.
[238] Klíma (2004).
[239] Exner (2006).
[240] Herzog (2007).
[241] Klíma (2004).
[242] Zimmermannová (2007).
[243] Herzog (2007).
[244] Zimmermannová (2007).
[245] Klíma (2004).
[246] Bednářová, Pelech (2000).
[247] Hrdina, Koršišková (2003).
[248] Elich (1993).
[249] Zimmermannová (2006).
[250] Herzog, Syrový, Zimmermannová et al. (2004).
[251] Herzog (2007).
[252] Holiš (2006).
[253] Racek a Herzog (2007).
[254] Kontakt: Rakovského 3132, Praha 4, asociace@streetwork.cz.
[255] Na tyto regionální pracovní skupiny je možné obrátit se s prosbou o pomoc či radu. Jejich seznam a kontakt najdete na: www.streetwork.cz.

ÚVOD DO CASE MANAGEMENTU

Kateřina Haasová

V následujícím textu se čtenáři seznámí se základními informacemi o case managementu jako o metodě práce a službě, která je nejčastěji využívána při práci s lidmi s dlouhodobým a vážným duševním onemocněním. Case management (či alespoň jeho prvky) lze ale dobře využít i v terénní práci s jinými cílovými skupinami.
Obsahem jednotlivých kapitol je vymezení case managementu, jeho charakteristika, přiblížení historických souvislostí jeho vzniku, popis některých modelů a určení cílové skupiny. Následuje uvedení do problematiky práce s klientem (metoda komplexní psychosociální rehabilitace a vytváření vazeb s přirozenou komunitou). Závěr je věnován case managementu z hlediska týmové práce.
Součástí textu jsou jednoduchá cvičení, která mají čtenáře vést k hlubšímu zamyšlení nad jednotlivými probíranými tématy.

Vymezení case managementu

Pojem case management nemá v současné době adekvátní český ekvivalent. Často se můžeme setkat s překladem *případové vedení*. Toto označení se však příliš nevžilo, neužívá se. V odborné literatuře, ale také v praxi se tedy nejčastěji setkáváme s pojmem case management, který bývá v současné době občas nahrazován pojmem asertivní komunitní přístup/léčba[1] (zejména v oblasti péče o duševní zdraví).
Case management můžeme označit jako specifickou případovou práci, která se vyznačuje těmito znaky:
- podpora je šitá na míru (individuální přístup vycházející z potřeb, možností a omezení klienta, nikoliv z nabídky služeb),
- je flexibilní (ve svém trvání, v přizpůsobování intenzity služby potřebám klienta, v poskytování služby v terénu),
- zaměřuje se na zachované schopnosti klienta, na jejich rozvoj, nikoli na psychopatologii,
- je asertivní (součástí metody je aktivní kontaktování těch klientů, kteří jsou mimo systém pomoci, nebo kteří do něj nejsou dostatečně zapojeni),
- nepreferuje odborné psychosociální služby, ale klade důraz na využívání zdrojů z přirozeného prostředí klienta (příbuzní, sousedé, kamarádi, veřejné služby atd.),
- ústřední roli zde hraje vztah mezi case managerem a klientem,
- intervence jsou založeny na rozhodnutí klienta.[2]

Case manager je klíčovou osobou jak pro klienta, tak pro celý systém služeb. Role case managera se může lišit a v různých modelech může case manager fungovat jako:
- koordinátor práce týmu,
- osoba, která vyhledává a kontaktuje klienty,
- osoba, která má přehled o potřebách, schopnostech a omezeních klienta,
- osoba, která je zodpovědná za plánování, realizaci, monitorování a vyhodnocování spolupráce s klientem,
- poradce,
- terapeut,
- obhájce (hájí zájmy a práva klienta),
- koordinátor, zprostředkovatel, event. nákupčí služeb klienta.[3]

Nejčastěji se setkáme s kumulováním několika těchto rolí. Case manager je tedy průvodce klienta a jeho společník, který mu pomáhá najít cestu v systému služeb a zároveň některé služby sám poskytuje.
Důvody, proč pracovat metodou case managementu: Služby, které poskytují pomoc lidem s dlouhodobými, vážnými psychickými a sociálními problémy, jsou náchylné k řadě problémů:
- existuje nerovnováha mezi potřebami klientů a poskytovanými službami (paušalizovaně poskytovaná služba nereflektující specifické potřeby klienta – např. návštěva psychiatra 1x za měsíc bez ohledu na skutečnou potřebu lékařské péče),
- služby jsou fragmentované a chybí jejich návaznost,
- dochází k podceňování klíčových služeb v důsledku zanedbávání nejpodstatnějších potřeb (služby jsou tvořeny většinou pro „snadněji integrovatelné" klienty a potřebnější klienti systémem propadají),
- nedostatečně jsou zapojováni dobrovolníci a osoby, které jsou klientům blízké,
- existuje nerovnováha mezi náklady a efektivitou služeb (služby jsou neefektivní).

Case management se snaží reagovat na výše jmenované problémy tím, že:
- poskytuje klientovi přehled o dostupných službách (stejně tak zpřehledňuje systém služeb mezi jednotlivými poskytovateli),
- může kontaktovat i ty klienty, kteří sami neumějí či nechtějí odborné služby navštívit (klient např. odmítá návštěvu ambulantního psychiatra, ale pomoci CM týmu se nebrání),
- koordinuje služby kolem klienta tak, aby co nejlépe naplňovaly jeho požadavky,
- nabízí klientovi individuální přístup citlivě reagující na jeho aktuální i dlouhodobé potřeby,
- je efektivní (za předpokladu, že používá prostředky na pokrytí potřeb klienta a šetří na prostředcích na činnosti, které jsou nepodstatné).[4]

Původ case managementu

Case management má své kořeny v měnícím se systému psychiatrických služeb v USA v první polovině minulého století.
V padesátých letech byla psychiatrická péče zcela záležitostí velkých psychiatrických nemocnic. Objev neuroleptik, zmírnění restriktivních opatření týkajících se nedobrovolných klientů a politika snižování počtu lůžek ve velkých léčebných institucích vedla v šedesátých letech k tomu, že řada klientů byla z nemocnic propouštěna či překládána do pečovatelských domovů, které poskytovaly spíše horší služby (období tzv. deinstitucionalizace). V reakci na zvyšující se počet takto přemístěných pacientů (ale také na rostoucí počet duševně nemocných lidí bez domova) vznikala centra komunitní péče (z plánovaných 2000 jich však vzniklo pouze 800). Systém péče byl nekoordinovaný, nákladný, s nejasným plánováním. Služby mezi sebou nekomunikovaly a většina duševně nemocných se v tomto systému nedokázala zorientovat.
V sedmdesátých letech vznikl Národní institut duševního zdraví (NIMH), který měl zajišťovat koordinaci jednotlivých služeb. Byla zřízena místa tzv. „systémových agentů" (case managerů) zajišťujících následnost a komplexnost péče poskytované různými službami podle individuálních potřeb klientů. NIMH rozvinul programy komunitní podpory pro klienty s vážnými a dlouhodobými duševními onemocněními.
V tomto období přichází Leonard Stein a Mary Anne Test s modelem péče nazvaným PACT – Psychiatric Assertive Community Treatment. Projekt realizovaný v Madisonu, ve státě Wisconsin, byl zacílen na pacienty, kteří končili hospitalizaci. Byla jim poskytována individuální intenzivní péče PACT týmu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Práce týmu se

zaměřovala především na podporu při vyhledávání pracovních míst či míst chráněné práce, na vzdělávání a na pomoc při aktivitách všedního dne. Pomoc byla poskytována v přirozeném prostředí klienta (na pracovištích, doma, …). Výhodou bylo, že měl tým právo rozhodovat o případné nutné hospitalizaci (kterou se snažil minimalizovat). Tento program, který byl později zaveden v mnoha dalších zemích a dodnes slouží jako vzorový systém case managementu, byl velmi úspěšný. Prokázal statisticky významný pokles počtu rehospitalizací klientů PACT týmu (6 % v prvním roce po propuštění ku 66 % v kontrolní skupině). Byl rovněž shledán jako ekonomicky srovnatelný nebo i levnější než lůžková péče.[5]

Příklad: *Zahraniční zkušenosti, oblast služeb pro dospělé osoby s duševním onemocněním žijící v komunitě, Rockland, USA*[6]

Tato služba byla původně určena pro staré lidi propuštěné z nemocnic. Během času však přibývalo mladších klientů s vážným duševním onemocněním. Tito lidé se přesouvali z místa na místo, nebyli zařaditelní do existujících programů a velmi zatěžovali pohotovostní službu a lůžkovou péči. Přibližně 70 % z nich mělo diagnózu schizofrenie a 11 % osobnostní poruchu. Asi 85–90 % zneužívalo návykové látky. Case manageři se soustředili na motivaci klientů a koordinaci služeb. Jejich úkolem bylo navrhnout individualizovaný a koordinovaný plán péče založený na pečlivém vyšetření každého klienta, včetně těch, kteří v současné době nespolupracovali v léčbě. Služba se rychle rozrostla do tří týmů, z nichž měl každý 8–9 case managerů a 35–45 klientů. Asi pětina klientů kladla značné nároky na čas a emoční zdroje case managerů a vyžadovala vysokou úroveň klinických, koordinačních a intervenčních dovedností a téměř nadlidskou úroveň tolerance vůči frustraci a zmatku.

Case management vedl k úbytku hospitalizací ve státě a tam, kde byla hospitalizace nevyhnutelná, zkrátil alespoň její délku. Za významné faktory vztahující se k těmto pozitivním výsledkům byly označeny:

- *Různorodost a flexibilita rolí, které umožnily jednat s celým člověkem i s jeho problémy.*
- *Dokonalé hodnocení potřeb a zdrojů klientů, které umožnilo stanovit dosažitelné cíle.*
- *Zařazení klienta do péče určitého case managera v souladu s jeho dovednostmi a osobním stylem. Case manageři se specializovali, např. na rodinnou terapii, práci s lidmi z etnických minorit, zneužívání drog nebo práci s trestně stíhanými lidmi.*
- *Individuální plánování služeb.*
- *Udržování vztahu mezi case managerem a klientem bez ohledu na cokoliv kromě klientových potřeb. To zahrnovalo také těsné vztahy s nemocnicemi. Case manageři se účastnili týmových porad pořádaných při propuštění každého klienta.*
- *Limitovaný počet klientů na jednoho case managera.*
- *Týmová práce zajišťující podporu a supervizi. V krizích byla dosažitelná pomoc a case manageři se mohli zastoupit, byl-li některý nedostupný. Model účinně předcházel „vyhoření" personálu pravidelnou supervizí, stálým tréninkem, kolegiálními vazbami, podporou, stanovením realistických cílů a rozvojem kultury, která kladla důraz na přijetí osobních limitů case managerů i klientů.*
- *Vysoká úroveň komunikace mezi agenturami, která umožňovala rychlou a účinnou reakci poskytovatelů služeb, řešila konflikty a bránila vzniku mezer či duplicit v systému péče. Hlavním prostorem pro komunikaci byly konference o klientech. Zajišťování finančních prostředků pro klienty se ukázalo být zvláště významnou specializovanou a čas spotřebovávající aktivitou.*
- *Nezávislost služby. To umožňovalo svobodu při plánování, rozhodování, obhajování zájmů klientů a koordinaci, čímž vznikla kontinuální a přitom flexibilní služba."*

Modely case managementu

Existuje několik typologií case managementu. Jako příklad uvádíme dvě z nich. Základní modely case managementu podle Scotta a Lehmanna:[7]

Brokerský model

- Úkolem case managera – brokera je koordinovat služby v dané oblasti.
- Poměr pracovník : klient bývá poměrně vysoký, až 1 : 40, ale někdy i mnohem více.
- Úspěšnost je zde závislá na kvalitě a počtu dostupných služeb v regionu.
- Case manager – broker pracuje nejčastěji pouze v kanceláři, nemá možnost s klientem navázat bližší vztah.
- Dnes se tento model v oblasti péče o duševní zdraví téměř nevyskytuje. Můžeme jej nalézt např. u Probační a mediační služby v ČR (poměr pracovník : klient 1 : 100).

Intenzivní case management

- Case manager poskytuje některé služby (např. nácvik dovedností, odborné poradenství atd.) a dále vyhledává, zprostředkovává a koordinuje vhodné služby.
- Zpravidla má každý klient svého case managera (klient není sdílen týmem). Poměr pracovník : klient je různý, od 1 : 10 až k 1 : 30.
- Menší důraz se zde klade na asertivní vyhledávání a kontaktování klientů.
- Více se zde zdůrazňuje práce se silnými stránkami klienta.
- Službu je možno ukončit (zvláště v případech, kdy ji již stabilizovaný klient odmítá, nebo v případě dlouhodobé hospitalizace).
- Podle tohoto typu modelu pracují v ČR např. týmy v Mladé Boleslavi, Praze či Pardubicích. V zahraničí se s tímto typem setkáme např. v Nizozemí či Velké Británii.

Asertivní komunitní léčba/přístup

- Case manageři pracují v multidisciplinárním týmu – klienti jsou sdíleni celým týmem.
- Většinu nebo všechny služby může zajistit tým, který je tak potenciálně nezávislý na existujících službách v regionu.
- Poměr pracovník : klient je 1 : 8, 1 : 10.
- Velký důraz se klade na asertivní vyhledávání a kontaktování klientů.
- Služba se neukončuje.
- Zdůrazněna je medicínská orientace – psychiatři a psychiatrické sestry zde mají klíčovou roli.
- Tento model se v USA prosadil jako standardizovaná služba, u nás se s ním nesetkáme.

Dělení case managementu dle rozsahu funkcí Kerra a Clenningera[8]:

Minimální case management

- vyhledávání klientů,
- posouzení problému,
- plánování případu,
- doporučení do služeb.

Koordinující case management

Totéž, co v minimálním modelu, a navíc:
- hájení zájmů klienta (advokacie),

• případová práce,
• rozvoj podpůrných systémů,
• opakované posuzování, prozkoumávání, přehodnocování.

Komprehenzivní (ucelený) case management

Totéž, co v koordinujícím modelu, a navíc:
• monitorování kvality života klienta a kvality služeb,
• vzdělávání veřejnosti,
• krizová intervence.

Cvičení: *Národní standardy ACT týmů (Assertive Community Treatment Teams), USA – stručný výtah.*[9]

Počet pracovníků týmu: počet klientů:
• *ve městě 10–12 pracovníků, max. počet 100–120 klientů (poměr 1 : 10 – 1 : 12),*
• *na venkově 7–8 pracovníků, max. počet 42–50 klientů (poměr 1 : 6 – 1 : 8),*
• *všichni pracují na plný úvazek,*
• *do tohoto počtu se nezapočítávají vedoucí týmu a psychiatr.*

Složení CM týmu:
• *Vedoucí týmu, má vysokoškolské vzdělání, alespoň z 50 % pracuje samostatně s klientem.*
• *Psychiatr, pracuje na plný nebo částečný úvazek, min. však 16 hod./50 klientů.*
• *Psychiatrické sestry (3–5 ve městě, 2 na venkově).*
• *Odborník na léčbu závislostí (drogy, alkohol) – z důvodu výskytu velkého počtu tzv. duálních diagnóz.*
• *Další specialisté vzdělaní v oblasti péče o duševní zdraví (rodinní a pracovní terapeuti, specialisté na volnočasové aktivity, sociální vztahy atd.). Většinou jde o zdravotníky, sociální pracovníky, psychology (Mgr., Bc., DiS.) se specializačním vzděláním zaměřeným na psychiatrickou rehabilitaci. Počet 5–8 ve městě, 3–4 na venkově.*
• *Peer pracovník – jde o bývalého pacienta, který má vlastní zkušenost s dlouhodobou a vážnou duševní chorobou a s psychiatrickými službami. V týmu má nezastupitelnou roli, poskytuje kolegům pohled ze strany klienta. Má vlastní klienty, se kterými pracuje.*
• *Administrativní pracovník zodpovědný za administrativu CM týmu.*

Charakteristika služby:
• *75 % intervencí je mimo kancelář, tzn. v terénu. Cílem je, aby se tým dostal na 85 % intervencí mimo kancelář,*
• *nevyřazují se obtížně kontaktovatelní klienti (je třeba se opakovaně vracet a nabízet pomoc),*
• *akutně hospitalizovaní klienti se navštěvují alespoň dvakrát třikrát týdně, dlouhodobě hospitalizovaní jedenkrát týdně,*
• *tým plánuje službu společně s personálem lůžkového zařízení (nemocnice, PL),*
• *u klientů, kteří mají závažné symptomy, zkoušejí novou medikaci, pokoušejí se o návrat do zaměstnání, do školy, prožívají vážnou změnu v osobním či pracovním životě, mají problémy zvládat každodenní činnosti či u jinak nestabilních klientů je kontakt nutný několikrát denně,*
• *ukončení musí být vždy na základě dohody klienta s týmem (spolupráci nemůže ukončit tým).*

Provozní doba:
• *7 dní v týdnu,*
• *ve městě: všední dny 12 hod., v sobotu, neděli a ve svátky 8 hod.,*

• na venkově: všední dny 8 hod, v sobotu, neděli a ve svátky 8 hod.,
• 24 hod. služba na telefonu.

Kritéria přijetí:
• 80 % s diagnózou schizofrenní a afektivní psychózy,
• duální diagnózy (duševní onemocnění a závislost na návykových a psychotropních látkách),
• předpoklad dlouhodobé péče.

Poskytované služby:
• koordinace služeb, šetření potřeb, individuální plánování a monitorování aktivit,
• krizová intervence,
• vyšetření symptomů, psychoedukace, individuální podpůrná terapie, psychoterapie,
• preskripce léků, administrace, monitorování a dokumentování medikace,
• substanční terapie u duálních diagnóz,
• pracovní terapie,
• rodinné poradenství a terapie,
• nácvik sociálních dovedností, podpora v činnostech všedního dne (vaření, praní, …),
• volnočasové aktivity,
• konzultace a podpora peer pracovníka,
• podpůrné služby (př. zubařská péče, úklid domácnosti, finanční podpora, sociální služby, doprava, advokacie, …).

Dokumentace:
• každá intervence musí být zapsaná a podepsaná,
• za kontrolu práce odpovídá vedoucí týmu.

Spolupráce s jinými organizacemi:
• tým spolupracuje se všemi poskytovateli v regionu.

Porady:
• jedenkrát denně 45–60 min. porada.

***Cvičení:** Zamyslete se nad popsanými standardy tohoto typu case managementu. Bylo by možné realizovat takovým způsobem službu v našich podmínkách? Proč ano/ne? Za jakých podmínek? Jaké mohou být výhody/nevýhody takovéto služby?*

Cílová skupina case managementu

Přestože byl case management vytvořen zejména pro cílovou skupinu osob s vážným a dlouhodobým duševním onemocněním,[10] jeho použití je širší. Lze jej účinně využít např.:
- u osob s vysokou psychosociální zranitelností (chronicky nemocní, HIV pozitivní, osoby bez přístřeší, lidé s mentálním postižením, osoby závislé na alkoholu či drogách, lidé s tzv. duální diagnózou – kombinace duševního onemocnění a závislosti, osoby propuštěné z výkonu trestu, …),
- při kumulaci sociálních problémů ve více oblastech klientova života (oblast bydlení, práce, zdraví, sociální vztahy, …),
- u osob, které mají chudou a nedostatečnou sociální podporu, mají těžkosti s navazováním a udržením sociálních vztahů, slabé sociální dovednosti, problémy učit se ze zkušeností, slabou motivaci apod.[11]

Fáze case managementu

Při práci s klienty se case manageři opírají o metodu psychosociální rehabilitace[12] – KoPPR (komplexní přístup k psychosociální rehabilitaci). Podle metody KoPPR rozlišujeme tyto cyklické fáze práce s klientem:[13]

1. Orientace a vzájemné poznávání (navázaní a budování vztahu).
2. Šetření (mapování).
3. Stanovení cílů.
4. Plánování.
5. Intervence (realizace plánů).
6. Vyhodnocování a zpětná vazba.

Cyklické fáze procesu KoPPR:[14]

Fáze orientace a vzájemného poznávání

V první fázi práce s klientem klademe velký důraz na vznik a budování vztahu. Jen málokterý klient vstupuje do vztahu s odbornými službami (př. psychiatrickými) s nadšením. Case manager obvykle nabízí službu člověku, který je nějakými okolnostmi donucen službu využít, přijmout pomoc. V některých případech si však klient tuto potřebu ani neuvědomuje a case manager tak má úkol navázat vztah s někým, kdo si žádnou službu využít nepřeje a nechápe, v čem by mu mohl pracovník pomoci.[15]

Ke klientovi se case manager dostává několika způsoby, např.:

- Klient se na CM tým obrátí sám, na doporučení rodiny, přátel, známých, lékaře apod.
- Odborný pracovník (lékař psychiatr, soc. pracovník úřadu apod.) kontaktuje CM tým a informuje o vhodném klientovi. Case manager si pak může sjednat první schůzku s klientem na pracovišti daného odborníka, na svém pracovišti či v místě bydliště klienta.
- Na CM tým se obrátí rodina klienta s žádostí o pomoc. Platí zde pravidlo min. tří setkání s rodinnými příslušníky před prvním setkáním s klientem (mapování rodinného zázemí, vzorců komunikace, aktuální krizové situace a toho, co jí předcházelo, a další).
- CM tým kontaktuje někdo z širšího okolí (sousedé, přátelé, …). I zde platí pravidlo: první kontakt neuspěchat, situaci klienta alespoň zčásti zmapovat a až teprve potom oslovit klienta s nabídkou služby.[16]

První kontakt (asertivní kontaktování)

Stejně jako u jiných vztahů i zde hraje první dojem významnou roli.

- Case manager by si měl před první schůzkou shromáždit alespoň nějaké informace o klientovi, proto aby mohl vybrat pro první setkání co nejlepší podmínky pro vznik vztahu (vybrat vhodný čas, místo, příp. další osoby, které se budou prvního setkání účastnit).
- Je třeba respektovat zvláštnosti klienta – např. klient reaguje negativně na určitou skupinu lidí (ženy, muže, příslušníky jiných etnických skupin), potřebuje tlumočníka apod. Je vhodné vyjít jeho potřebám a preferencím vstříc.
- Je vhodné, aby klient věděl o case managerovi ještě před prvním setkáním (můžeme napsat dopis, zatelefonovat).
- Case manager musí umět citlivě vysvětlit, za jakým účelem ke klientovi přichází, proč právě teď. Důležité je správně se představit (nejprve jménem, pak event. profesí).
- Case manager by se měl prezentovat jako někdo, kdo stojí na straně klienta, jako někdo, kdo přišel pomoci (aby nebyl pro klienta jen dalším problémem, který mu nastal). Nejlépe je začít hned řešit problémy, které klient nabídne (= praktická pomoc, kterou klient ocení nejvíc).
- Je třeba zjistit, jak si přeje být klient oslovován a respektovat to.
- Je výhodné navázat vztah s osobami, které klient zná a ke kterým má důvěru, a přizvat je k prvnímu setkání (mohou kontakt zprostředkovat).
- Case manager se při prvním kontaktu velmi často setká s odmítnutím. Je-li klient v situaci, kdy není nutný okamžitý zásah (např. urgentní hospitalizace), je vhodné zanechat vizitku, telefonní číslo, leták s informacemi o účelu a možnostech služby, aby se mohl klient kdykoliv o pomoc obrátit sám. Jestliže je riziko, že se bude situace klienta bez pomoci výrazně zhoršovat, je třeba vytrvat a pokoušet se navázat kontakt opakovaně (např. s využitím blízkých osob, na jiném místě apod.).

Cvičení: *Představte si následující situaci: Osloví vás lékař – psychiatr, který vás požádá, abyste pomohli klientovi, který byl nedávno propuštěn z PL (dg. schizofrenie, 1. ataka), ale k ambulantní kontrole po propuštění už nepřišel, není zajištěn žádnou službou, nemá medikaci, je bez domova, místo, kde se obvykle zdržuje, je známo. Hrozí relaps onemocnění. Vaším úkolem je tohoto klienta kontaktovat, nabídnout službu CM týmu. Zkuste si vytvořit „scénář" takového setkání. Jak byste se na setkání připravili? Jak by probíhalo kontaktování? Jaké situace by mohly nastat?*

Budování vztahu

Jestliže je položen základ pozitivního vztahu, je třeba na něm dále pracovat, rozvíjet jej. Uvádíme několik praktických příkladů, které mohou k vytvoření dobrého vztahu přispívat:

- Je třeba vyjasňovat si, co přesně můžeme klientovi nabídnout a v čem jsme naopak omezeni (např. finančně, kapacitně).
- Case manager by měl jasně vymezit hranice osobního vztahu (otázka tykání, vykání, oslovování křestním jménem). Nejasně stanovené hranice mohou být v case managementu nebezpečné. Klienti, kteří cítí ve vztahu nejednoznačnost, nejistotu, mohou být zmatení a může je to traumatizovat (zvláště, mají-li problémy v hodnocení a výkladu okolního světa).
- Je účelné pojmenovat krizové situace, kdy bude muset case manager jednat proti vůli klienta (u duševně nemocných osob např. náhlé vážné zhoršení zdravotního stavu s nutnou nedobrovolnou hospitalizací). Výhodné je mít vypracován tzv. krizový plán – popis toho, co je krize, jak a kdo ji pozná, co podnikneme, abychom krizi zabránili, atd. Krizový plán podepíše klient, case manager a event. další osoby do krizového plánu zapojené. Jestliže case manager jedná v krizové situaci proti vůli klienta (a klient je o této možnosti dopředu informován a souhlasí s ní) nemusí to narušit vztah důvěry mezi klientem a case

managerem. Při opomenutí tohoto bodu bývá důvěra po takovémto zásahu pracovníka vážně narušena.
- Case manager musí nechávat klientovi tolik samostatnosti, nakolik je to možné. Klienti často nejsou zvyklí rozhodovat sami o svých životech. Case manager musí asertivně požadovat po klientovi názor na to, co se děje, nechávat mu prostor pro rozhodování, nepředkládat hotová řešení.
- Období, kdy je klient relativně nezávislý, využívá case manager k tomu, aby ujistil klienta, o tom, že se na něj může obrátit v období zhoršení. V době krize pak může klient zažít normální, nutnou a konstruktivní závislost.
- Case manager musí stále přemýšlet, jak sděluje a zda tomu klient rozumí. Je vhodné přizpůsobit jazyk jazyku klienta, uvádět praktické příklady, přirovnání, mluvit přirozeně, srozumitelně.[17]

Fáze šetření (mapování)

Tato fáze probíhá paralelně s budováním vztahu. Je charakteristická shromažďováním, tříděním a rozborem informací. Šetření se skládá z několika částí:
- ujasňujeme si, jaké má klient potřeby a požadavky (pomoci, podpory), ptáme se také na jeho přání,
- ujasňujeme si schopnosti a omezení klienta ve vztahu k nezávislému realizování přání (uspokojení potřeby),
- ujasňujeme si, co klient považuje za důležitou podmínku k realizaci svého přání,
- ujasňujeme si, jaké jsou možnosti podpory nebo zdroje pomoci,
- ujasňujeme si, jaké jsou možnosti a omezení prostředí (ve vztahu k žádoucí kvalitě života).

Šetření probíhá skrze následující oblasti (domény)[18]:

Životní domény	Osobní domény
BYDLENÍ	OSOBNÍ PÉČE
PRÁCE	ZDRAVÍ
UČENÍ SE	ÚČEL A SMYSL
VOLNÝ ČAS	SOCIÁLNÍ VZTAHY

Informace, které shromažďujeme, získáváme z několika zdrojů:
- od klienta,
- od členů rodiny nebo dalších blízkých osob,
- z jiných služeb, se kterými klient dříve spolupracoval (krizová centra, chráněná bydlení, psychiatrické léčebny, charitní domy pro osoby bez domova atd.),
- od spolupracovníků vlastní organizace, z pozorování atd.

Při sběru informací z „třetí ruky" je vždy potřebné svolení klienta. Klient má právo vidět veškeré písemné záznamy, které se o něm vedou. Je výhodné, jestliže klienta aktivně zapojíme do vytváření jeho „osobního profilu".
Získané informace bychom měli systematicky třídit. Výsledkem této fáze je přehled přání, schopností, překážek, potřeb a zdrojů podpory.

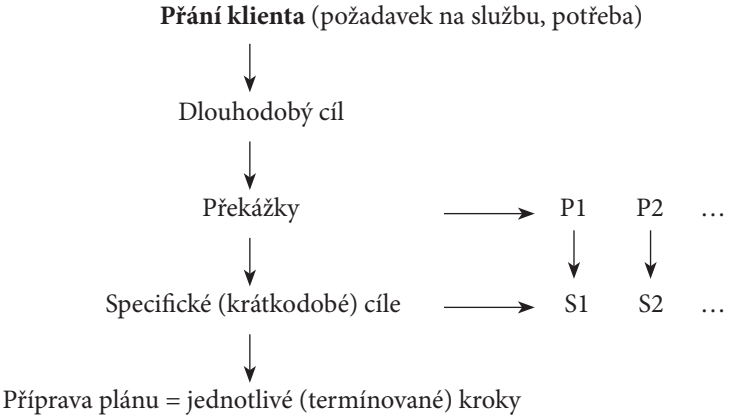
Příklady chyb, kterých se můžeme dopustit ve fázi mapování:
- nepracujeme dostatečně / nebo vůbec s přáním klienta,
- příliš se soustřeďujeme na jedno klientovo přání a přehlížíme skutečné potřeby pomoci,

- neshromažďujeme informace o schopnostech, možnostech klienta, ale pouze o omezeních a problémech,
- přehlížíme členy rodiny a další pro klienta důležité osoby,
- event. psychopatologii vidíme jako definitivní a nepřekonatelnou překážku.[19]

Výsledkem šetření může být také jednoduchý seznam slabých a silných stránek klienta, tedy potřeb a možností. Na seznam navazuje schéma popisující cíle (žádoucí výsledky) a k nim potřebné kroky. Schéma je vytvořeno case managerem a kontrolováno klientem. Tento přístup využíváme v situaci, kdy je např. klient v krizi. Pak obvykle není schopen stanovovat si cíle (fáze 3), ale soustředí se na to, jak akutní situaci zvládnout. V této době je také více než jindy závislý na case managerovi a jeho vedení.[20]

Fáze stanovení cílů

Fáze stanovení cílů je velmi důležitá z hlediska dalšího plánování služby. Využíváme informace, které jsme získali v předcházející fázi.
Pracujeme podle následujícího schématu:[21]



Celkové cíle:

- směřují k tomu, čeho chce klient dosáhnout v jedné nebo více životních doménách (viz výše),
- směřují k získání nebo udržení žádané situace,
- jsou střednědobé nebo dlouhodobé (měsíce, roky), dávají klientovi výhled do budoucna,
- jsou vždy formulovány pozitivně,
- je v nich co nejpřesněji pojmenována osoba, místo a časové období.

Příklad celkových cílů: chci mít samostatné bydlení do tří let, chci složit státní zkoušku z anglického jazyka (do roka), chci se naučit jezdit na koni v horizontu pěti let apod.

Specifické cíle:

- jsou zaměřeny na zmenšení, kompenzaci nebo překonání překážek, které stojí na cestě k realizaci celkového cíle,
- směřují k výběru, získání nebo udržení žádané situace,
- jsou krátkodobé až střednědobé (týdny, měsíce),

- jsou formulovány jasným, srozumitelným jazykem,
- jsou formulovány konkrétními a ověřitelnými termíny,
- měly by být objektivně dosažitelné.

Příklady specifických cílů: do konce měsíce podám žádost o byt, budu pravidelně 1x týdně docházet na výuku jazyka, do konce týdne obvolám jízdárny apod.

Chyby, kterých se můžeme dopustit ve fázi formulace cílů, např.:
- cíle formulujeme z pohledu profesionálů, nejde o cíl klienta, ale o náš cíl,
- celkový cíl je formulován negativně,
- pracujeme na naplnění přání a opomíjíme skutečné potřeby klienta, které jsou více či méně skryty,
- dílčí cíle nemají logickou souvislost s celkovým cílem (!),
- dílčí cíle nejsou objektivně dosažitelné.[22]

Fáze plánování

Na základě stanovených cílů připravujeme krátkodobé a dlouhodobé plány, aby bylo zřejmé, jak a jakou konkrétní činnost budeme vykonávat pro naplnění stanovených cílů.
Plán by měl tedy vždy obsahovat kdo co udělá, kde, do kdy, za jakých podmínek a jakým způsobem.
Dlouhodobé plány popisují cestu k dosažení celkového cíle, krátkodobé plány pak jednotlivé kroky k naplnění cílů krátkodobých. Obsahují aktivity, které mají odstranit, překonat nebo kompenzovat překážky, které brání naplnění celkového cíle.
Plány jsou vodítkem pro klienta i case managera. Klient dostává v plánu něco, co mu má pomoci zaměřit se na způsob, jakým bude dosaženo jeho osobních cílů, Case managerovi slouží plán k tomu, aby věděl, jakým způsobem má klientovi pomoci. Plán je tedy důležitým ukazatelem směru. Přičemž platí, že cesta je stejně důležitá nebo důležitější než samotný cíl. Na cestě k cílům bychom měli věnovat dostatečnou pozornost časovým fázím a rychlosti provádění. Plán by měl být co nejlépe sladěn s tempem a možnostmi klienta. Jednotlivé kroky by od sebe neměly být příliš vzdáleny. Nesmíme také zapomínat na rozvíjení vztahu s klientem.
V plánech mohou být zahrnovány činnosti, dohody a tzv. potřeby zvýšené pozornosti. Např. činnost: docházka do centra denních aktivit; dohoda: jednou týdně konzultace s pracovníkem úřadu práce; potřeba zvýšené pozornosti: věnovat pozornost zhoršující se náladě, opakovaným pozdním příchodům bez omluvy.

Příklady chyb v této fázi:
- plán je pouze dlouhodobý, chybí plán nášlapných kroků k realizaci dílčích cílů,
- plán vzniká pro plán, tzv. do šuplíku, aby byl naplněn standard služby,
- jsou jen plány krátkodobé – chybí perspektiva do budoucna,
- plánované kroky jsou příliš velké, nerespektují možnosti a tempo klienta.

Fáze intervencí

Jde o fází naplňování naplánovaných kroků. Nejdůležitějším zdrojem je plán, který se stává osnovou pro provádění aktivit.[23] Case manager se i v této fázi může dopustit několika chyb, např.:
- nerespektuje tempo klienta, plán běží buď příliš rychle (a pak začne spolupráce nejčastěji stagnovat), nebo naopak pomaleji, než by si klient přál (na tento rozpor však klient spíše sám upozorní),

- příliš se soustředí na provádění naplánovaných činností (obsah) a ztrácí ze zřetele vztah s klientem,
- nevšímá si motivačních projevů klienta, neoceňuje pozitivní změny atd.[24]

Fáze vyhodnocování a zpětné vazby

Hodnocení a zpětná vazba probíhá od prvních fází procesu práce s klientem až do ukončení spolupráce. Cílem hodnocení je revize předešlé práce a její korekce.
Rozlišujeme dva typy hodnocení: hodnocení zaměřené na proces a hodnocení zaměřené na cíle.

V hodnocení zaměřeném na proces se soustřeďujeme na tři oblasti:
- vztah (jaká je kvalita vztahu? jaká je komunikace? jak se nám podařilo vyvážit profesionální a osobní rovinu vztahu? apod.),
- čas (jaký byl timing činností? jak jsme dokázali přizpůsobit tempo možnostem klienta? apod.),
- činnosti (byl plán připraven tak, aby reflektoval očekávání, potřeby, schopnosti i omezení?).

Při hodnocení cílů se snažíme zodpovědět na otázky:
- Formulovali jsme cíle dobře?
- Dosáhli jsme jich?
- Jestliže ano, co vedlo k úspěchu?
- Pokud jsme cílů nedosáhli nebo jen částečně, co bylo příčinou?

Občas se stane, že musíme po fázi hodnocení cíle přehodnotit (zpět do fáze 3). Narazili jsme například na nové překážky, které jsme ve fázi stanovování cílů opomněli, neviděli. Překážky mohou mít původ už ve fázi šetření – špatně jsme zmapovali některou z domén apod. (zpět do fáze 2). Jde o cyklický proces. Hodnocení a zpětné vazbě se můžeme věnovat kdykoli během procesu spolupráce. Výstupy hodnocení používáme ke zlepšení kvality výsledků dalších fází.

Chyby, kterých se můžeme dopustit v této fázi, např.:
- hodnocení probíhá výlučně nebo převážně z pohledu profesionálů bez dostatečného zapojení klienta a/nebo jeho rodiny,
- hodnocení se zaměřuje jen na cíle a opomíjí proces (nebo naopak).[25]

Cvičení: *Vyberte si jednu z oblastí (domén). Zkuste si pojmenovat své přání – cíl, kterého byste chtěli v dané oblasti dosáhnout, a vytvořte si plán k jeho dosažení. Pracujte podle výše popsaného schématu: hlavní cíl – překážky – dílčí cíle – jednotlivé kroky.*

Navazování kontaktů s přirozenou komunitou

Jedním z podstatných úkolů case managementu je vytváření a posilování vazeb mezi klientem a jeho přirozenou komunitou. Přirozená komunita je pro klienta stejně důležitá jako specializované psychosociální služby (např. CM tým), které čerpá. Case manager se tedy stává mostem, po němž v ideálním případě klient přejde do své přirozené komunity a službu case managera už nepotřebuje.

Co tvoří přirozenou komunitu:
- rodina a širší příbuzenstvo,
- přátelé a kamarádi,
- sousedé,
- lidé z blízkého okolí,
- obchody a firmy, které klient pravidelně navštěvuje,
- sportovní kluby a zařízení,
- služby, které klient využívá (pečovatelská služba, praktický lékař, psychiatr, nemocnice, úřady, jídelny, noclehárny atd.).

Case manager spolu s klientem hledají zdroje v přirozené komunitě, které by mohly klientovi pomoci v naplňování jeho individuálního plánu. Společně vyjednávají, v čem konkrétně by nalezené zdroje mohly být pro klienta užitečné. Zároveň se case manager snaží vtáhnout do práce na plánu osoby pro klienta významné, čímž může přispívat k lepšímu přijetí klienta jeho přirozenou komunitou.

Pro navazování kontaktů s přirozenou komunitou platí určitá pravidla, např.:
- Vždy musí předcházet dohoda s klientem. Nikdy nevyjednáváme s lidmi či institucemi o konkrétních věcech bez jeho vědomí.
- Klient by měl být „u toho", tzn. že se mu snažíme dát co možná nejvyšší míru zodpovědnosti (nejsilnější roli) za jednání se zdroji. Pokud jednáme telefonicky (za klienta), je vhodné, aby byl hovoru přítomen.
- Na jednání připravujeme nejen klienta, ale také osobu či instituci, za kterou jdeme. U zdroje se objednáme (telefonicky, dopisem) a s klientem si připravíme „scénář" setkání, ve kterém si jasně určíme role, projdeme situace, které mohou nastat. Scénář si několikrát přehrajeme, tak aby byl klient na setkání předem připraven.[26]

Kontaktování, vyjednávání se zdroji:
- na setkání přicházíme vyzbrojeni vizitkou, průkazkou pracovníka CM týmu, scénářem a dobrou náladou,
- je třeba si uvědomit, že vstupujeme do osobního teritoria „zdroje",
- vyplácí se přijít na vyjednávání slušně oblečen, chovat se dle společenských pravidel, ale asertivně,
- na začátku se srozumitelně představíme (podle dohody s klientem – někdy nemusí být pro klienta přijatelné, abychom se představovali jako pracovník CM týmu) a sdělíme, za jakým účelem přicházíme,
- vysvětlíme, proč je pro klienta zdroj užitečný a v čem konkrétně (několikrát to zopakujeme), zdůrazníme rovněž potřebu a nezbytnost pomoci daného zdroje,
- vyslechneme si příběh druhé strany (pokud nějaký je – například těžkou situaci pečovatele, pocity bezmoci apod.), snažíme se neodsuzovat za neochotu spolupracovat,
- nabízíme takové alternativy, které jsou pro zdroj nějakým způsobem výhodné (case manager MUSÍ výhodu najít a zdůrazňuje ji), můžeme nabídnout nějakou krátkodobou službu (např. soc. poradenství),
- jestliže zdroj nepřistoupí na naši alternativu pomoci, snažíme se vyjednat kompromis,
- vždy raději navrhujeme menší a konkrétnější formu pomoci, která je zvládnutelná, nesnažíme se zdroj vmanipulovat do velkých plánů, ze kterých později vycouvá (tzn., že nechceme víc, než co zdroj umí, dokáže a chce),
- na závěr zrekapitulujeme, na čem jsme se dohodli (termínovaně), zkontrolujeme, že obě strany všemu porozuměly,
- zanecháme na místě svou vizitku, příp. si hned sjednáme další schůzku.[27]

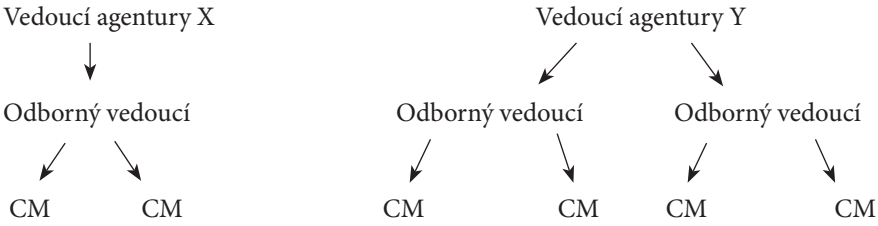
Uvedené kroky jsou pouze návodem, jak lze při vyjednávání se zdroji postupovat. Pracovník však vždy vychází z aktuální situace, „typu zdroje“ atd. a podle toho jedná.

Case management jako týmová práce

Case manager může pracovat sám, jako odborník (soc. pracovník, psychiatrická sestra, …), který využívá case managerský přístup v práci s klienty dané cílové skupiny. Častěji se však v case managementu setkáme s týmovým přístupem.
Tým je účelnou a výhodnou strukturou pro každodenní práci case managerů. V týmu mohou case manageři využívat zdroje znalostí, zkušeností a dovedností, které izolovaný pracovník nikdy nemůže mít k dispozici.
Struktura týmu může být různá v závislosti na uspořádání týmu, rozdělení úkolů, zodpovědnosti:

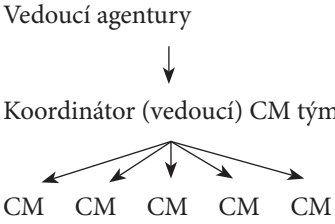
Po odborných liniích vedený tým

Jde o nejvolnější strukturu týmu. Case manageři jsou zaměstnanci různých agentur (zařízení), kde přímo podléhají svým odborným vedoucím. Tým je zde spíše „virtuální“, jde o volné seskupení pracovníků – case managerů, kteří pracují se stejnou skupinou klientů v téže oblasti, nemají však žádného vedoucího či koordinátora týmu. Nemusí se účastnit společných setkání (porad) a neexistuje zde kolektivní zodpovědnost za poskytování služeb a jejich propojování. Obsahem schůzek je zejména předávání informací o klientech, event. práce na společném projektu.
Výhodami tohoto typu uspořádání týmu je rozptýlenost služeb (což pro klienty přináší více způsobů, jak se k potřebné pomoci dostat) a dále větší nezávislost jednotlivých case managerů. Nevýhodou pak je, že v tomto typu týmu nejsou prioritní potřeby klientů. Práce case managerů je více ovlivněna jejich osobními dovednostmi a zájmy. Není zde možná kontrola výkonů a výsledků práce case managerů, chybí společná kritéria pro hodnocení práce.[28]



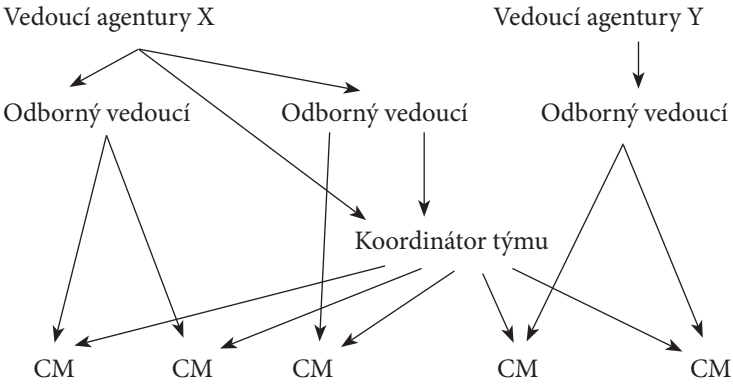
Plně řízený tým

Opačný pól výše popsaného modelu. Je zde jeden vedoucí (koordinátor), který řídí všechny ostatní členy týmu, určuje jim práci, oceňuje jejich výkon. Všichni klienti jdou přes vedoucího a ten je dále přerozděluje k jednotlivým case managerům. Tým se obvykle snaží hledat ve svých rozhodnutích shodu, konečné rozhodnutí a zodpovědnost je ale na vedoucím týmu.
Výhodou je jednoduchost a jednoznačnost v procesu přijímání klientů a rozdělování práce. Přímé vedení také umožňuje jasně určit priority a hodnotit práci. Nevýhodou je omezení samostatnosti jednotlivých pracovníků a jejich prostoru pro tvořivou práci (může být demotivující). Tento typ týmu se osvědčil zejména u medicínsky orientovaných služeb.



Koordinovaný tým se sdíleným vedením

V tomto typu týmu je každý case manager podřízen jednak svému odbornému vedoucímu, jednak vedoucímu (koordinátorovi) týmu. Každý z nich pak řídí různé stránky case managerovy práce. Rozdělení je záležitostí dohody, kterou jednotlivé agentury při vytváření týmu uzavřou. Odborní vedoucí zodpovídají za profesní supervizi a ponechávají si poslední slovo v otázkách odborné praxe. Vedoucí CM týmu je pak zodpovědný za práci týmu jako celku. Vedoucím týmu bývá jmenován někdo z jeho členů a za svou práci odpovídá přímo vedoucímu agentury. Je zodpovědný za rozdělování a hodnocení práce týmu, odborná profesní rozhodnutí měnit nemůže. Žádosti o přijetí klienta do služby jsou směřovány na tým jako celek, nebo si každý case manager přivádí „své" klienty a předává je do týmové péče.
Hlavní nevýhodou tohoto uspořádání je složitost a potencionálnost konfliktů mezi týmovými cíli a zájmy odborníků. Výhodou pak možnost rovnováhy mezi profesní samostatností a vedením týmu, která může být velmi výhodná pro identifikaci a rozvoj práce týmu.[29]



Jiná uspořádání týmu

Existují také jiné typy uspořádání CM týmů: např. týmy se společnou odpovědností, tzv. demokratické, které nemají vedoucího (koordinátora). Vedoucí úloha je pro určité aspekty práce delegována na někoho z členů týmu – určí se na schůzce týmu. Tým se rozhoduje na základě shody, v případě neshody pak hlasováním. Dalším typem je tým koordinovaný, kde se jednotliví členové v roli vedoucího střídají (podle pořadníku nebo podle pravidelných voleb).[30]

Složení týmu

Nejsou dána žádná přesná pravidla na složení case managerského týmu. Vždy záleží na potřebách cílové skupiny a službách, které tým nabízí. (Tým pracující s duševně nemocnými může tvořit např. lékař, psycholog, sociální pracovníci, pracovní terapeut, psychiatrické sestry atd.)

Obecně platí, že práce case managerů je velmi náročná, klade na ně velké nároky a tým proto potřebuje dostatečné množství pracovníků s odpovídajícími znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi. U týmů, které pracují s duševně nemocnými, se např. doporučuje, aby case manageři měli zkušenosti s prací s cílovou skupinou, rozuměli psychosociálním a psychofarmakologickým intervencím, znali komunitní zdroje, znali sociologické činitele, které klienta ovlivňují, uměli pomáhat rodinám s duševně nemocným členem a rozuměli způsobům, jak se duševně nemocní vztahují k realitě.[31]

Cvičení: *Pokuste se zamyslet, k jakému typu týmu se blíží právě ten váš (pokud v týmu pracujete). Zaznamenejte si, co pro vás práce v týmu znamená – pozitiva, negativa. Pracujete-li samostatně, popište, co pociťujete jako výhody a naopak.*

Shrnutí

Case management je jedním z podstatných a účinných nástrojů změny způsobu koordinace a integrace zdravotně sociálních služeb (zejména v oblasti péče o duševní zdraví). Jde o postup, který klientovi pomáhá lépe a aktivněji využívat dostupné služby a současně umožňuje systému optimalizovat zdroje, které nabízí.

Case management se objevuje v USA v 60. letech minulého století jako reakce na roztříštěnost a nekoordinovanost psychiatrických služeb, jež přineslo období tzv. deinstitucionalizace. Později se rozšiřuje i do dalších zemí a je aplikován také v jiných cílových skupinách (lidé bez domova, dlouhodobě nemocní, lidé po výkonu trestu, závislí apod.).

Case management je založen na intenzivním a důvěrném vztahu mezi case managerem a klientem. Case manager se tak na nezbytně nutnou dobu stává průvodcem a společníkem, který klientovi pomáhá najít cestu v systému služeb a který vytváří a posiluje vazby klienta s jeho přirozeným prostředím, komunitou.

Mezi hlavní úkoly case managera patří umění navázat a budovat vztah s klientem, komplexně a kvalitně vyšetřit klientovy potřeby, možnosti, schopnosti a dovednosti, stejně jako jeho omezení, pomoci klientovi stanovit jeho přání, cíle a naplánovat praktické kroky pro jejich naplnění. Case manager koordinuje služby, které klient čerpá, a zároveň některé služby sám poskytuje, to vše tak, aby intervence služeb co nejlépe odpovídaly klientovým potřebám a směřovaly k naplnění jeho přání.

Nejúčelnější strukturou pro práci case managerů je multidisciplinární tým, jenž umožňuje pracovníkům využívat zdroje znalostí, zkušeností a dovedností, které osamocený case manager nikdy nemá k dispozici. Existují různé typy case managerských týmů s různorodostí složení, rozdělení rolí, kompetencí a odpovědností.

Tento text poskytuje základní vhled do dané problematiky. Vychází z vymezení case managementu, jeho charakteristiky, stručně nastiňuje historické kořeny, přibližuje základní modely, cílovou skupinu i jednotlivé fáze práce s klientem. Závěr je věnován case managementu z hlediska týmové práce. Pro doplnění jsou sem zahrnuty příklady zahraničních zkušeností a standardů některých modelů case managementu a také praktická cvičení, která mají přispět k lepšímu pochopení probíraných témat.

Poznámky

[1] Stuchlík (2001).
[2] Stuchlík (2001), Říčan, Stuchlík (2005).
[3] Stuchlík (2001).
[4] Stuchlík (2001).
[5] Stuchík (2001), Říčan, Stuchlík (2005).
[6] Stuchlík (2001: 69–70).
[7] Říčan, Stuchlík (2005).
[8] Tiliosová (2001).
[9] Stuchlík (2004), Allnes (2003).
[10] V České republice je case management využíván, stejně jako v zahraničí, především při práci s duševně nemocnými. V roce 1995 vznikl za podpory holandské strany (finance, know-how) projekt na rozvoj komunitní psychiatrické péče, do něhož se zapojily tři české regiony Praha II, Pardubice a Mladá Boleslav. Formou rozvoje case managementu se pokusily zlepšit a rozšířit existující síť psychiatrických služeb. Důraz byl kladen zejména na kontinuitu a koordinaci služeb (Stuchlík, 2001). Od devadesátých let se case management (jako služba a/nebo metoda práce) rozšířil i do dalších regionů, kde vznikaly neziskové organizace pracující s duševně nemocnými. Informace o tom, kde se s case managementem pracuje, lze najít např. v adresáři Asociace komunitních služeb.
[11] Tiliosová (2001).
[12] Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[13] Wilken, Hollander (1999).
[14] Wilken, Hollander (1999), str. 62.
[15] Stuchlík (2001).
[16] Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[17] Stuchlík (2001).
[18] Wilken, Hollander (1999).
[19] Wilken, Hollander (1999).
[20] Stuchlík (2001).
[21] Wilken, Hollander (1999).
[22] Wilken, Hollander (1999).
[23] Neznamená to však, že by case manager neprováděl jiné intervence než ty, které jsou naplánovány. Jeho úkolem je reagovat na aktuální potřeby klienta a plánovat intervence podle momentální situace. Vždy je třeba nejprve řešit akutní problémy (překážky) a až pak se vracet k práci na cílech, k sestavování nebo přepracování plánu či k jeho realizaci. Klient, kterému hrozí vystěhování z bytu z důvodu neplacení nájemného, nebude ochoten pokračovat v práci na dosažení svého přání – naučit se jezdit na koni.
[24] Wilken, Hollander (1999).
[25] Wilken, Hollander (1999).
[26] Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[27] Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[28] Stuchlík (2001), Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[29] Stuchlík (2001), Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[30] Stuchlík (2001), Stuchlík, Fialová, Stříbrná (2003).
[31] Stuchlík (2001).

Použité zdroje informací

Allnes, D. 2003. *National Program Standards for ACT Teams.* Online: www.nami.org.
Říčan, P., Stuchlík, J. 2005. *Teorie case managementu*. Výukový model Komunitní psychiatrie v praxi. Projekt MATRA III.
Stuchlík, J. 2001. *Asertivní komunitní léčba a case management*. Praha: Fokus books.
Stuchlík, J. 2004. *Case management*. Odborná přednáška. Ostrava.
Stuchlík, J., Fialová, A., Stříbrná, V. 2003. *Case management*. Odborný výcvik. Praha.
Tiliosová, P. 2001. *Sociální práce s klienty s psychosociálními problémy.* Seminář. Ostravská univerzita, Zdravotně sociální fakulta.
Wilken, J. P., Hollander, D. 1999. *Komplexní přístup k psychosociální rehabilitaci*. Výukový modul Komunitní psychiatrie v praxi. Projekt MATRA III.

Doporučené zdroje informací

Dörner, K., Plog, U. 1998. *Bláznit je lidské*. Praha: Grada.
Dušek, K., Večeřová-Procházková, A. 2005. *První pomoc v psychiatrii.* Praha: Grada.
Foucault, M. 1994. *Dějiny šílenství.* Praha: Nakladatelství Lidové noviny.
Höschl, C., Libiger J., Švestka J. eds. 2003. *Psychiatrie*. Praha: Tigis.
Jarolímek, M. 1996. *O lidech, kteří onemocněli schizofrenií*. Ondřej. Praha.
Koncepce oboru psychiatrie. Online: www.cmhcd.cz.
Liberman, R. P., Hilty, D. M., Drake, R. E., Tsang H. W. H. 2001. *Requirements for multidisciplinary teamwork in psychiatric rehabilitation*. Psychiatric Services.
Matoušek, O. a kol. 2003. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál.
Matoušek, O. a kol. 2005. *Sociální práce v praxi.* Praha: Portál.
Politika péče o duševní zdraví v ČR – zpráva o současném stavu. 2004. Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví za finanční podpory Nadace Open Society Fund. Praha.
Praško, J., Bareš, M., Horáček, K., Seifertová, D., Šípek, J. 1998. *Psychická porucha a jak se jí bránit.* Psychiatrické centrum Praha.
Ripová, L. 2003. *Práva pacienta v psychiatrické léčebně*. In: Esprit, roč. 7, č. 2. Praha.
Scott, J., Lehman, F. *Case management and assertive community treatment.* In: Textbook of community psychiatry.
Vodáčková, D. a kol. 2002. *Krizová intervence.* Praha: Portál.
Vymětal, J. 1994. *Základy lékařské psychologie.* Praha: Psychologické nakladatelství J. Kocourek.
www.nami.org. Stránky National Alliance of Mental Illness.

APLIKACE CASE MANAGEMENTU V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI

Kateřina Dosoudilová

Kapitola navazuje na vymezení case managementu jako jedné z metod sociální práce. Zaměřuje se na jeho vstupy, průběh a výstupy v terénní sociální práci, na rizika ohrožující úspěšnost case managementu a možnosti snižování těchto rizik.

Case management v terénní sociální práci

Používání metody case managementu v terénní sociální práci vychází z potřeby koordinovat sociální a jiné služby, které vstupují do řešení problému klienta. Problémy, s kterými se klient na terénního sociálního pracovníka obrací, jsou široké a komplikované. K jejich řešení je často potřebná spolupráce několika organizací, institucí nebo minimálně zprostředkování jejich služeb klientovi. Využitím case managementu při řešení problému klienta předcházíme překrývání služeb, tzn. poskytování stejných služeb klientovi několika organizacemi. Case managementem také zvyšujeme pravděpodobnost úspěšného řešení klientovy zakázky a efektivnost naší práce (časová, finanční úspora).

Z hlediska počtu aktivně zapojených pracovníků do case managementu můžeme v terénní sociální práci rozlišovat case management na **individuální** a **týmový**. Pojem individuální case management není v terénní sociální práci vžitým označením. Používáme ho zde pro potřeby studijního textu a vysvětlení možností práce metodou case managementu. V terénní sociální práci se nejčastěji setkáme s pojmem case management v souvislosti s týmovou prací na klientově zakázce (v rámci organizace – organizace nabízí více služeb, mimo organizaci – na řešení zakázky klienta se podílí další organizace). Case management má v terénní sociální práci dvě roviny. První, kdy pracovník klientovi při práci na zakázce doporučuje další služby, které se svými činnostmi odrážejí v řešení klientova problému (individuální case management); druhou, kdy pracovník spolupracuje v case management týmu, který se soustředí na řešení klientova problému jako celku (týmový case management). Z hlediska typologie case managementu v terénní sociální práci nejvíce odpovídá tzv. intenzivnímu case managementu.[1] Rozsah jeho funkcí se liší v závislosti na velikosti organizace a rozsahu služeb, které nabízí. V praxi se tak setkáme s organizacemi a pracovníky, kteří nabízejí minimální case management, koordinující case management, komprehenzivní (ucelený) case management. Case management v terénní sociální práci je „pouze" jedním z nástrojů. Při používání metody case managementu ve vztahu ke klientovi považujeme za vhodné podřazovat roli case managera roli terénního sociálního pracovníka. Klient nás má vnímat jako terénního sociálního pracovníka – to je mu srozumitelné a také pro okolí čitelné. U spolupráce s klientem, organizacemi, institucemi se osvědčuje nenazývat se case managerem a činnosti charakteristické pro case management spíše vysvětlovat, než zahrnovat pod tento pojem.

Vstupy pro úspěšný case management

- Zkušený pracovník,
- respekt k právům klienta (mlčenlivost, ochrana dat, informovanost klienta, právo na vlastní volbu, …),

- pracovníkova znalost „terénu“,
- efektivní zapojení přirozeného prostředí klienta (rodina, blízké okolí),
- efektivní zapojení dalších organizací, institucí.

Zkušený pracovník

Pro úspěšný case management potřebujeme pracovníka, který splňuje odbornou způsobilost a zároveň má osobnostní předpoklady nezbytné pro výkon této náročné profese. Tyto předpoklady jsou pojednány v úvodních kapitolách.

Pracovníkova znalost „terénu“

Pracovník dobře znající situaci v kraji, městě, v obci, kde působí, je při řešení zakázek klienta úspěšnější. Základním předpokladem je znalost organizací a institucí, které mohou na zakázce klienta participovat svojí aktivní účastí v case management týmu nebo mohou klientovi nabídnout službu, kterou sami v rámci naší sociální služby nenabízíme. Pro takový způsob práce je pilířem kvalitní „síťování“ v místě působení pracovníka. Za sociální síť považujeme spojení osob, organizací a subjektů, které mohou přispět k plnění cílů terénní sociální práce. Tvorbu sociální sítě neboli síťování chápeme jako postup vytváření a udržení propojení a spolupráce organizací a institucí, které přicházejí do styku s uživateli terénní sociální služby. Sociální sítě umožňují uživatelům získat přístup k dosud nevyužívaným zdrojům, kterými mohou být jednotlivci, organizace poskytující sociální služby a další.[2]
Pro usnadnění práce se spolupracujícími organizacemi, institucemi v rámci sítě doporučujeme vytvoření tzv. sociální mapy – databázi kontaktů. Tato databáze obsahuje:[3]

- jméno a adresu spolupracujícího subjektu,
- kontaktní údaje (kontaktní osoba, telefon, fax, email, internetové stránky),
- otevírací hodiny pro veřejnost,
- informaci o tom, zda jde o službu placenou či bezplatnou,
- cílovou skupinu uživatelů služeb,
- poslání a cíle služeb,
- stručný a srozumitelný popis služby.

Dodržování práv klienta při realizaci case managementu

Při používání case managementu je třeba dbát na dodržování práv klienta. To znamená, že je terénní sociální práce včetně metody case managementu realizována v souladu s právními normami České republiky, Evropské unie i Etickým kodexem sociálních pracovníků České republiky.
Při práci metodou case managementu zejména dodržujeme:

- Mlčenlivost – informace o uživateli služby poskytuje pracovník ostatním zainteresovaným subjektům jen s jeho souhlasem.
- Terénní sociální pracovník / terénní pracovník nepracuje a nerozhoduje za uživatele.
- Uživatel sociální služby spolupracuje s terénním sociálním pracovníkem / terénním pracovníkem dobrovolně.[4]

Otázka mlčenlivosti je v oblasti case managementu, při němž jsou do řešení problému klienta zapojeny další organizace, citlivou skutečností. Pracovník musí vyhodnocovat, kdy lze o klientovi sdělovat údaje dalším organizacím, institucím, fyzickým osobám, a kdy nikoli. Obecným doporučením je dojednat s klientem souhlas ke sdílení informací s dalšími subjekty,

které jsou zapojeny do řešení jeho problému. V případě týmového case managementu, kdy je zapojeno více organizací, klient může dát písemný souhlas ke sdílení všech relevantních informací mezi organizacemi tvořící case managerský tým. U individuálního case managementu dává klient souhlas ke sdílení jednotlivé informace, kterou chce pracovník sdělit třetí osobě (instituce, organizace, fyzická osoba). Výjimku tvoří situace, kdy pracovník má oznamovací povinnost podle trestního zákona č. 140/1961 Sb. a musí některé skutečnosti nahlásit bez vědomí nebo souhlasu klienta.

Efektivní zapojení přirozeného prostředí klienta (rodina, blízké okolí)

Pracovník hledá zdroje pro řešení klientova problému nejen ve spolupráci s institucemi a organizacemi, ale snaží se zapojit i osoby z přirozeného prostředí (rodinu, přátele). Předchází tak vzniku závislosti na sociální službě a sociálním systému.

Efektivní zapojení dalších organizací, institucí

Instituce a organizace, ať už jsou součástí case management týmu, nebo jen poskytují činnosti napomáhající k řešení klientovy zakázky, ovlivňují kvalitu case managementu a výsledek spolupráce s klientem. Je proto vhodné dbát jako terénní sociální pracovník (case manager) na kvalitu přístupu k řešení problému klienta. V případě nekvality práce pak přiměřeným způsobem upozorňovat kolegy, organizace a instituce na nevhodné postupy, apelovat na dodržování dohodnutých pravidel nebo zákonných norem, hledat společné řešení ke zlepšení.

Průběh case managementu

Individuální case management

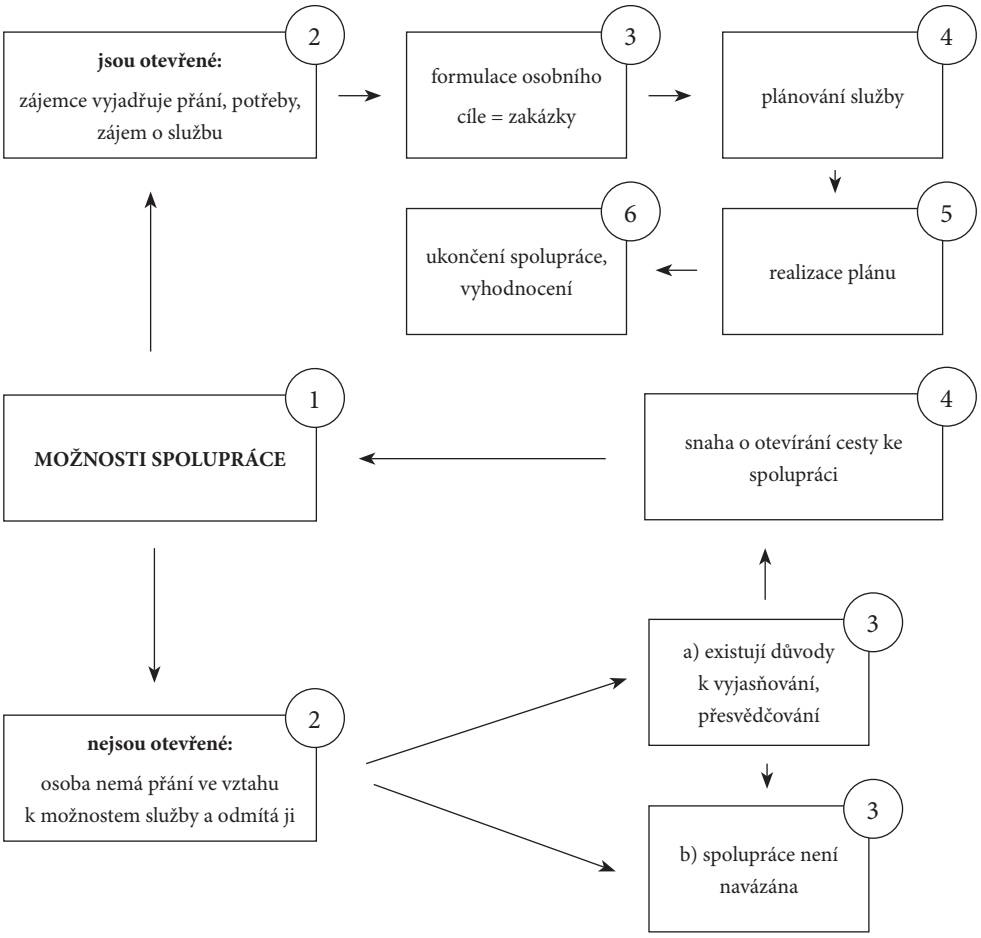
Case management v terénní sociální práci lze vykonávat v individuální rovině, kdy je do případu klienta zaangažován „jen" terénní sociální pracovník. Označení „individuální" zde vnímáme jako popis skutečnosti, že pracovník na případu nepracuje způsobem, při kterém je zapojeno více organizací jako součást case management týmu. Pracovník je zde tím, kdo sám vede klientův případ a ručí za kvalitu zvolených postupů. Pracovník společně s klientem volí, kdy a jaká sociální služba, instituce, organizace „vstoupí" do řešení klientovy zakázky. Vedení případu pracovníkem ho nezbavuje povinnosti dojednávat zvolené postupy s klientem. Z pohledu standardů kvality sociální služby se jedná o naplnění standardu č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby. Obsah individuálního case managementu se řídí tímto standardem a jeho fáze odpovídají obecným pravidlům a fázím case managementu.

Fáze individuálního case managementu s ohledem na naplnění standardu kvality sociální služby č. 5

Práce s uživatelem služby je strukturována do navazujících, ohraničených kroků:[5]

- navázání kontaktu,
- mapování situace,
- formulace zakázky,
- plánování služeb,
- realizace plánu,
- ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků společně s uživatelem.

Fáze práce s klientem[6]:



Týmový case management

Týmový case management lze rozlišovat na **vnitřní** a **vnější**. Vnitřní case management je charakteristický pro velké organizace zajišťující několik sociálních služeb či jiných sociálních aktivit. Case manageři jsou zde zaměstnanci jedné organizace a klientův případ mohou řešit v rámci tzv. klientských porad. Vhodné je stanovení klíčového pracovníka, který má přehled o všech činnostech v klientově případu a řídí proces poskytování služeb klientovi. Tuto roli může plnit nadřízený pracovníků nebo jiný předem určený pracovník z řad case managerů. Pro vnější case management je charakteristická rozdílnost míry zapojení jednotlivých organizací. U case managementu můžeme rozlišovat **týmy s aktivní účastí** na řešení problému klienta a **týmy s pasivní účastí** na řešení problému klienta. Aktivní týmy se pravidelně scházejí, řízeně hledají možnosti řešení problému klienta, klient může být na tato setkání přizván. Návrhy řešení jsou konzultovány s klientem a ten volí, zda daný postup využije nebo ne. Pasivní týmy jsou charakteristické tím, že se scházejí minimálně

nebo vůbec, komunikují spolu pomocí telefonu, e-mailem. Vzájemně o sobě vědí, společně usilují o řešení klientovy situace, sdílejí informace o podniknutých krocích, jejich služby se nepřekrývají (pro podávání informací o klientovi požadujeme od klienta souhlas).

Výstupy z case managementu

Metoda case managementu přináší efektivnější řešení klientova problému, jenž spočívá:
- v časové úspoře – při spolupráci několika odborníků v týmu dochází zpravidla k rychlejšímu řešení klientovy zakázky,
- ve finanční úspoře – case management působí jako prevence překrývání různých služeb a tím je docíleno menších finančních nákladů řešení klientovy zakázky,
- v kvalitněji poskytnuté službě – klient dostal lepší službu či služby, neboť case managementem došlo k jejich koordinaci a součinnosti při řešení klientovy zakázky,
- ve zplnomocňování klienta v řešení problému – case management patří mezi metody, které zahrnují vyžadování aktivity klienta v řešení jeho problému, tím dochází k prevenci závislosti klienta na službě.

Rizika ohrožující úspěšnost case managementu

- Nezkušenost pracovníka má vliv na průběh a výstupy case managementu,
- nedostatečné zapojení jedné z organizací ovlivňuje průběh a výsledek case managementu,
- nedostatečné informace od klienta vedou k nesprávným postupům (klient zamlčí spolupráci s jinou organizací nebo fakta důležitá pro volbu úspěšných postupů).

Prevence neúspěšnosti case managementu

- Kvalitní vstupy,
- případové vedení case managerů (nadřízeným v rámci pravidelných konzultací s rozborem použitých postupů, s externím odborníkem – supervizorem),
- průběžné hodnocení použitých postupů (pracovníkem, nadřízeným),
- závěrečná evaluace úspěšnosti zvolených postupů (pracovníkem, nadřízeným) a následné opatření při zjištění neefektivnosti některých postupů.

Poznámky

[1] Říčan, Stuchlík (2005).
[2] Metodická příručka (2007).
[3] Metodická příručka (2007).
[4] Metodická příručka (2007).
[5] Metodická příručka (2007).
[6] Metodická příručka (2007).

Použité zdroje informací

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. MPSV.
Říčan, P., Stuchlík, J. 2005. *Teorie case managementu*. Výukový model Komunitní psychiatrie v praxi. Projekt MATRA III.

ANALÝZA POTŘEB V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Daniel Topinka

Tato kapitola přináší informace o základech a principech analýzy potřeb, dále o využitelných výzkumných metodách a technikách, které umožňují analýzu potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Věnuje se uplatnitelnosti analýzy potřeb mezi uživateli a poskytovateli sociálních služeb. Postupně se zabývá tím, co je analýza potřeb, jak se provádí a jak lze dosáhnout kvalitních výsledků. Kapitola obeznamuje se základními metodami a technikami výzkumu uplatnitelnými při analýze potřeb (kvalitativní i kvantitativní rozlišení metod, dotazník a rozhovor), dále s analytickým postupem (určení současného a standardního stavu, překážek, problémů, potřeb), se zadáváním analýzy, její uplatnitelností v praxi, praktickou realizací výzkumu v terénu (etikou, možnými obtížemi), s kritickým vyhodnocováním výsledků výzkumů (hodnocení kvality).

Úvodem

Tato kapitola je určena zejména terénním sociálním pracovníkům, ale tím, že se zabývá analýzou potřeb, přesahuje i do dalších sfér sociálních služeb a může inspirovat i další aktéry, kteří v sociálních službách působí. Cílem kapitoly je hledat odpověď na tyto otázky: co je analýza potřeb, jak se provádí a jak s její pomocí dosáhneme kvalitních výsledků, které mají být přeneseny do praxe a stát se podkladem pro zavádění změn k lepšímu, k intervencím a zásahům do oblasti poskytovaných sociálních služeb. Uskutečnění analýzy potřeb není jednoduchou záležitostí, naopak předpokládá znalosti a zkušenosti výzkumníka, teoretickou vybavenost, senzitivitu, ale i vědomí praktických konsekvencí analýzy a vlivů na zkoumanou oblast.

Tato kapitola je úvodem do analýzy potřeb, a přestože pracuje s mnohými termíny z oblasti sociálněvědného výzkumu, na analýzu potřeb nahlíží spíše z perspektivy zadavatele než výzkumníka. Později vysvětlíme, v čem spočívají výhody, když se realizace analýzy potřeb vzdáme a svěříme ji do rukou profesionálního výzkumníka. Přesto se nevyhneme základům metodologie, bez nichž by objasňování principů analýzy ztratilo smysl. Čím tedy začneme? Hned na začátku musíme ozřejmit, co zmíněnou analýzou potřeb rozumíme.

Otázka první: co je analýza potřeb?

Neexistuje jedna jediná definice analýzy potřeb. Částečně za to může skutečnost, že je analýza potřeb využívána v různých oblastech zájmu – ve sféře ekonomiky, politiky, vědy atd. Vedle širokého uplatnění také využívá různé výzkumné postupy a analytické rámce. Definice představují analýzu potřeb jako proces identifikace problémů jedinců, sociálních skupin či organizací a způsob jejich řešení. Nebo jako praktický nástroj, který podporuje naše rozhodování při alokaci zdrojů a plánování programů v oblastech vzdělávacích, zdravotních a sociálních služeb.[1] Prostřednictvím analýzy výzkumník systematicky pátrá po užitečných informacích o potřebách, aby byly následně uspokojeny v rámci rozhodovacích politik a intervenčních programů.[2] Definice mají jedno společné – představují analýzu potřeb jako propracovaný metodologický i teoretický nástroj, se kterým nelze nakládat ledabyle.

Zjednodušeně můžeme uvést, že:

• analýza potřeb je analytickým postupem, který nás prostřednictvím vybraných výzkumných metod a technik (a jejich kombinací) vede ke zjištění nedokonalostí či nedostatků ve vymezené oblasti zájmu – k odhalení faktických potřeb.

Nečiní tak ale samoúčelně. Pojmenování a konkretizace nedostatků nám umožňuje následně na tyto zjištěné vady reagovat, dále s nimi pracovat a navrhnout různé intervenční programy, které se opírají o výsledky a zjištění analýzy potřeb. Analýzu potřeb provádíme proto, aby vedla k praktickým výsledkům a změně. Stojí tak u samotného počátku zlepšení či nápravy stávajícího stavu. Analýza potřeb není a ani nemůže být strnulým postupem, naopak musí brát v úvahu situovanost, různost kontextů a působících vlivů, reflektovat pohyb, změnu, nejednoznačnosti a vývoj. Ke zkoumaným subjektům přistupuje jako k jednajícím aktérům, nikoliv k pasivně nezúčastněným objektům. Současně platí, že se neustále rozvíjí i potřeby, jsou situované a podmíněné, proto může analýza potřeb v podobných kontextech a časech dospět k různým výsledkům.

Mějme stále na mysli, že hlavním záměrem analýzy je odhalit a pojmenovat faktické a současně významné potřeby zkoumaných aktérů. Analýza potřeb je dvoustupňová. V první fázi pátráme po problémech jedinců, skupin či organizací, ve druhé objevujeme příslušné potřeby, které třídíme a uspořádáváme tak, aby na jejich základě mohly vznikat intervenční programy.

Analýza potřeb si zakládá na efektivitě, praktičnosti a konkrétnosti. Efektivita spočívá v tom, že se při respektování výzkumného postupu dobereme zajímavého využitelného výsledku, praktičnost vychází z podnícení změn a aplikace v praxi. Konkrétnost se zakládá na zohlednění proměnlivých místních vlivů, kontextů a situací. Zmíněná praktičnost v sobě skrývá mnohá úskalí. Zmíníme se o dvou nejdůležitějších. Ke zpochybnění výsledků analýzy potřeb může vést špatný způsob nakládání s jejími výsledky, jednoduše selže způsob zavádění změn do praxe. Příčiny mohou být různé – od nepochopení výsledků, přes špatné naplánování intervencí, nevhodné formy transformací, formálního přístupu ke změnám, podcenění motivace zúčastněných, až po nepříhodnou volbu nositele a iniciátora změn. Využitelnost analýzy v praxi mohou zásadně ovlivnit i samotní zadavatelé. Řada zjištění se dotýká přímo jich. Odhalení nedostatků v oblasti vedení zaměstnanců a řízení organizace, nevyhovující vnitřní kultury, kontraproduktivity různých nařízení a pokynů apod. může u zadavatele vyvolat pocit ohrožení. V tomto směru analýza potřeb vyžaduje vysokou míru tolerance a otevřenosti vůči výsledkům a také samotnému výzkumnému procesu. Obvykle zadavatel, a je jedno, zda se jedná o ministerstvo, starostu obce nebo vedoucího pracovníka sociálních služeb, není tím, kdo se nalézá někde mimo výzkumný proces – musí počítat s tím, že i on obdrží zpětnou vazbu. Je zapotřebí mít stále na mysli, že výsledky analýzy nemají končit nepříjemnými odhaleními, na která naváží obvinění či personální opatření. Mají přinést pozitivně artikulované a konkretizované potřeby, po jejichž naplnění dojde k odstranění rozdílů či nedostatků. Naplnění potřeb má tyto mezery zacelit, nikoliv prohloubit.

Potřeby aneb po čem pátráme

Z výše uvedené definice analýzy potřeb vyplývá, že jejím hlavním cílem je objevení a pojmenování potřeb. Co je onou zmiňovanou potřebou?

Co je to ta potřeba?

Vtipkuješ? Vzpomeň si na Vánoce, když přemýšlíš, co komu koupíš. Každý něco potřebuje – táta prut na ryby, máma knihu o zahradě, babička je ráda, když u ní někdo posedí a popovídá si s ní, děda zase, když má během svátků klid a pospí si ...

Nejdříve se poohlédneme po obecném vymezení potřeby. Vědecké definice potřeb jsou různé, přesto se shodují v tom, že potřeby jsou motivy, konstrukty či silami, které podmiňují jednání člověka. Potřebou rozumíme něco konkrétního, co je pro jedince či skupinu žádoucí. A. H. Maslow před více než padesáti lety potřeby hierarchicky uspořádal do pyramidy, přičemž je seřadil od základny takto:

- fyziologické (hlad, žízeň, dýchání atd.),
- potřeby bezpečí a jistoty,
- potřeby lásky (citové odezvy),
- úcty a uznání,
- sebeaktualizace (seberozvoje, vyniknutí).

Každá z pěti úrovní potřeb zahrnuje další konkrétní potřeby. Potřeby výše postavené jsou méně významné, což ale neplatí absolutně. C. F. Alderfer přepracoval zmíněný koncept a potřeby rozčlenil do tří kategorií – potřeby existence, vztahu k lidem a růstu a rozvoje.

Mnohé další klasifikace rozlišují potřeby na:

- primární a
- sekundární.

Mezi primární náleží biologické a fyziologické potřeby, které se vztahují k udržení fyzické existence jedince. Mezi sekundární pak potřeby sociální či kulturní, které vyvstávají z primárních potřeb či procesu socializace. Sekundární potřeby budeme dále nazývat sociálními. Vztahují se k jedinci coby sociální bytosti a jsou diferencovány například podle sociálních pozic, objemu kulturního a ekonomického kapitálu.[3] Ale i sociální potřeby mají své úrovně, jak dokládá ve svém členění J. Bradshaw, který rozlišuje čtyři:

- normativní, které určují instituce a profesionální pracovníci v sociálních službách,
- pociťované, které vycházejí od objektů sociální práce (nemusí být artikulované),
- vyjádřené, vycházející od objektů i subjektů sociální práce (ty jsou veřejně vyslovovány),
- komparativní, vymezené jako rozdíl v uspokojování sociálních potřeb mezi dvěma podobnými skupinami.[4]

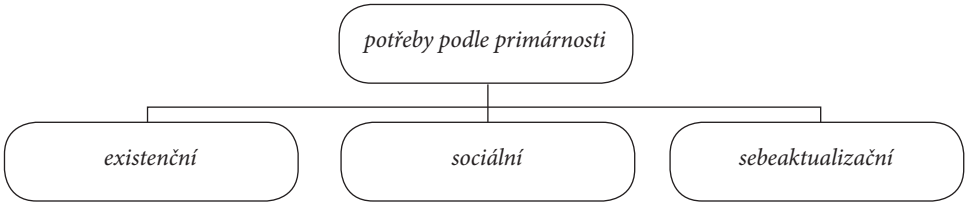
Ze zmíněného členění potřeb, blíže i sociálních potřeb, vyplývá, že je můžeme uchopit z různých úhlů pohledu – v sociální oblasti v rámci dimenze normativní či žité, subjektivní či objektivní. Pro potřeby analýzy potřebujeme mít k dispozici vodítko, které dokáže potřeby roztřídit na základě vymezených kritérií.

Typy potřeb

Položme si otázku, jak s potřebami nakládá samotná analýza potřeb, a to s ohledem na její uplatnění v oblasti sociálních služeb. Identifikované potřeby ovlivňuje perspektiva, kterou zvolíme hned v počátku analýzy. Pokud se zaměříme na potřeby velké organizace poskytující sociální služby, pravděpodobně se dobereme potřeb týkajících se organizace jako celku, nikoliv potřeb individuálních pracovníků. Naše optika byla zaměřena na organizaci jako na celek, který vytváří interakce mezi jejími členy a také i okolím. Je nezbytné vzít v úvahu, zda se zabýváme potřebami fyziologického či sociálního charakteru, potřebami organizace či uživatele sociálních služeb, jejich momentální naléhavostí či počtem nositelů potřeb. Proto je vhodné potřeby pro účely analýzy vnímat ve čtyřech rovinách a ty rozlišit na základě následujících kritérií:

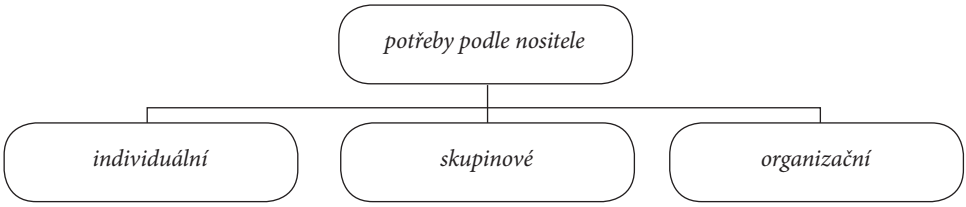
- primárnosti potřeb,
- nositelů potřeb,
- aktuálnosti potřeb,
- jejich kvality/kvantity.

Podle primárnosti potřeb rozlišujme potřeby existenční, spjaté s fyziologickým přežitím a základními biologickými potřebami. Na ně navazující potřeby sociální souvisejí s životem člověka ve společnosti, institucionálními a kulturními formami života, v případě uživatelů služeb vůbec s možností participovat na společenském životě. Poslední potřeby sebeaktualizační souvisí s rozvojem a perspektivami jedince, skupiny či celé organizace. Mezi ně řadíme potřeby vzdělávací.



V sociální oblasti se všechny tři úrovně potřeb prostupují a například v případě krizové intervence poskytované dehydrovanému bezdomovci nemá smysl zajistit v danou chvíli jiné potřeby než ty základní biologické – existenční. V případě opuštěného seniora na vesnici, který využívá služeb pečovatelské služby, se může jednat současně o potřeby ze všech tří dimenzí. Existenční potřebou může být zajištění přístupu ke zdravotnickým službám, obstarání potravin, ale i málo vnímané odstranění závady na zatékající střeše či odklizení sněhu v zimních měsících. Sociální potřebou pak udržování styků se vzdálenými rodinnými příslušníky či pravidelnost rozvrhu poskytovaných pečovatelských služeb. Sebeaktualizační potřebou zase zapojení se do společných aktivit vrstevníků či občasné povyražení za kulturou do města. Potřeba informovanosti ohledně umístění do některého ze zařízení pro seniory může být potřebou jak sociální, tak i existenční. Zvláštní sociální potřeby mohou povstat z konkrétních situací. Senior – muž může mít potíže při přijímání péče ze strany žen pečovatelek. Potřebou je pak mírnění feminizace pečovatelské služby a větší zapojení mužů do ní.

Dále potřeby rozlišujeme podle jejich nositele. Nositelé potřeb jsou individuální, skupinoví (týmoví) a organizační. Každá úroveň nositelů potřeb je specifická a lze ji přiřadit další související potřeby.



Výchozím bodem mnoha analýz potřeb je individuální úroveň, která zohledňuje jedinečné a individuální potřeby vzhledem ke konkrétní životní situaci sociálního aktéra. U poskytovatele služeb se může jednat o pracovní profil zaměstnance při současném zohlednění úrovně vzdělání, zkušeností, osobnosti. Z hlediska uživatele služeb nás zajímá konkrétní životní situace, jedinečný životní příběh se vší jeho barevností a zvláštnostmi. V centru pozornosti se ocitají sociální pracovník nebo uživatel služeb jako jedinečné lidské bytosti se svými osobitými biografiemi.

Individuální úroveň analýzy se zabývá individuálními potřebami jednotlivců. Právě na této úrovni se setkáváme se „subjektivně" pociťovanými potřebami, které mohou být v rozporu s představami a cíli zadavatele či poskytovatele sociálních služeb, nebo mimo jejich možnosti. Každý sociální pracovník onu subjektivitu ve své praxi pocítil – vyslovené potřeby klienta se vymykaly běžným možnostem, neodpovídaly řešením, která bývají obvykle po ruce. Uživatelé služeb utvářejí „svou realitu" světa stejně jako každý jiný člověk a součástí těchto konstrukcí jsou i „nezbytné" a velmi „aktuální" potřeby. Zde se setkáváme s jedním z klíčových momentů analýzy. Pociťovaná potřeba totiž nemusí být potřebou faktickou a úkolem analýzy je právě odlišit potřeby faktické od těch subjektivních. Nad subjektivně podbarvenými sděleními ale nemůžeme jen tak mávnout rukou. Naopak jsou velmi důležitá, protože přispívají k porozumění sociální reality uživatele služeb. Představme si následující situaci, podotýkám, že je ze života: Za sociálním pracovníkem se dostavil klient s žádostí o zapůjčení služebního vozidla. Argumentoval tím, že automobil má sloužit uživatelům služeb, protože peníze získává organizace právě na podporu uživatelů služeb. Automobil pořídila vlastně za peníze, které získala jen díky němu, proč se tedy nemůže svést? Možná úsměvný příběh, možná i k zamyšlení, ale jak s ním naložíme v rámci analýzy potřeb? Subjektivně pociťovaná potřeba vyrazit do vzdáleného města může zrcadlit faktickou potřebu prolomení pocitu izolace a odloučení, potřebu sociálního kontaktu nebo nedostatečné napojení zařízení sociálních služeb na infrastrukturu, obzvláště pokud je situováno na hůře dostupném místě.

Individuální potřeby nemusí nalézt své místo v navazujících intervencích a programech, lze je uspokojit na individuální úrovni. Například sociální pracovníci často deklarují potřebu naučit se anglický jazyk. Pokud ale začneme blíže zkoumat, zda angličtinu využijí při práci s klienty (komunikují s některými klienty anglicky?) nebo pro svůj profesní rozvoj (čtou zahraniční časopisy, jezdí na zahraniční cesty, účastní se seminářů a konferencí se zahraniční účastí?), tak vesměs zjistíme, že znalost jazyka vnímají pracovníci nikoliv jako součást profesních kompetencí, ale spíše jako standardní součást dnešního světoobčanství. Co si má zaměstnavatel s takovouto silně subjektivně pociťovanou potřebou počít? Na jedné straně pracovník anglický jazyk v rámci své práce nijak nevyužije, ale současně se chce jazykově vzdělávat. Je zřejmé, že tato potřeba je výsostně individuální a že z hlediska zaměstnavatele nemůže a ani nemá být naplněna na skupinové či celoorganizační úrovni. Řešením může být, že zaměstnavatel vhodnou individuální formou podpoří svého zaměstnance ve studiu jazyka. Dohodne se s konkrétním zaměstnancem na podmínkách naplnění jeho individuální potřeby – zaměstnanec si sám vyhledá jazykový kurz z nabídky, vybere si jemu vyhovující

úroveň a zaměstnavatel může přijít s nabídkou poskytnutí studijního volna či dřívějšího uvolnění z práce v den, kdy se jazykový kurz koná.

Jiné potřeby vyvstávají na úrovni skupiny a týmu. Vycházíme z předpokladu, že interakce v rámci skupiny vyvolávají další potřeby, přičemž řada z nich je společná všem členům skupin. Zaměstnanci pracují ve skupinách a týmech, uživatelé služeb pobývají v kolektivních zařízeních nebo jsou jim přiřazeny společné skupinové charakteristiky (osoby bez přístřeší, uprchlíci, zdravotně postižení atd.). Ocitají se v podobných životních situacích, musí zdolávat obdobné překážky, žijí v přibližně stejných podmínkách, tudíž mají i shodné potřeby. V čem se tyto potřeby liší od individualizovaných? Vyvstávají z interakcí, vzájemných vztahů a složitého vyjednávání mezi pracovníky a uživateli – jsou produktem sociálního života. Skupinovou potřebou sociálních pracovníků může být touha po doplnění vzdělání, probuzená legislativními změnami a požadavky. Skupinové potřeby uživatelů sociálních služeb mohou být velmi různorodé, např. dopravní dostupnost zařízení pro zdravotně postižené osoby, prolomení čekatelských lhůt pro seniory na umístění do zařízení, potřeby návštěv chráněných dílen či zajištění odlehčovacích služeb zdravotně postiženým. Skupinové potřeby se mohou týkat také příbuzných či dalších angažovaných jedinců. Ukazuje se, že v první fázi potřebují zdravotně postižení a jejich rodiny dostatečné množství informací, aby se dokázali v nové situaci zorientovat. Mezi potřeby tak náleží i dostupnost poradenství a rozvoj systému rané péče. Příbuzní a další osoby od sociálních služeb vyžadují především prvotní „nasměrování" a poté pomoc ve formě „odlehčení". Mezi základní potřeby patří také dostupnost sociálních a zdravotních služeb. Ve městě se to týká bariér pro vozíčkáře, na vesnici třeba vůbec možnosti dojet za lékařskou péčí do města. Dospívající mládež potřebuje prostory, kde by se scházela a trávila volný čas. Matky s dětmi v situaci nouze zase tíží otázka přístupu k bydlení. Potřebou může být i překonání stigmatizovaného postavení, které přináší příslušnost např. ke skupině osob bez přístřeší.

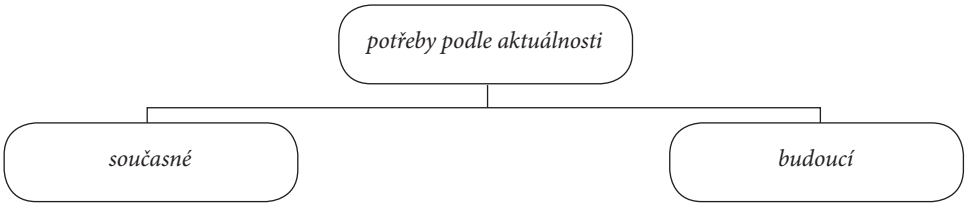
Třetí úroveň potřeb produkuje organizace jako celek. Tato úroveň má zvláštní význam a pracuje s ní řada analýz. Organizační potřeby jsou pro poskytovatele sociálních služeb obvykle nejzajímavější, protože sociální služby bývají poskytovány organizacemi a pomoc se odehrává v jejich specificky utvářeném prostředí. Organizace ovlivňuje poskytované služby, zaměstnance i klienty. Vyznačuje se určitou organizační kulturou, která ovlivňuje dění uvnitř i vystupování organizace směrem navenek. Organizace jsou složitými sociálními útvary, jejichž organizační kulturu utvářejí kolektivní postoje zaměstnanců k práci, nadřízeným, cílům, pravidlům a postupům. Zaměstnanci mají své představy, jak má fungovat komunikace a rozhodování v organizaci, jak má být organizace řízena a jak má fungovat efektivně. Názory a postoje zaměstnanců vůči záležitostem organizace mohou být předmětem zkoumání, stejně tak i názory uživatelů služeb na fungování organizace, která jim poskytuje služby. Bezesporu zajímavým zjištěním analýzy potřeb je, že uživatelé služeb vnímají velké diference při poskytování sociálních služeb dokonce v rámci jednoho poskytovatele, přičemž uvádějí, že tyto rozdíly jsou na úrovni uživatelů služeb nepozorovatelné. Také platí, že každá organizace je v oblasti sociálních služeb specifická, jiné potřeby mají nestátní neziskové organizace, jiné zase organizace příspěvkové.

V jedné z analýz potřeb výzkumníci zjistili, že se mezi tzv. faktickými potřebami objevily následující: zavedení internetu do kanceláře, zpracování vize organizace, supervize sociální skupiny, uskutečnění kampaně s cílem naklonit si a informovat veřejnost, zapojení klientů do práce klientské skupiny, respektování přesného rozvrhu denních aktivit seniora, vytvoření důvěry mezi klientem a pečovatelem, zajištění hygieny, ošacení a stravy, respektu soukromí klienta, zapojení dobrovolníků do poskytování služeb, vyhledání opuštěných a izolovaných seniorů,

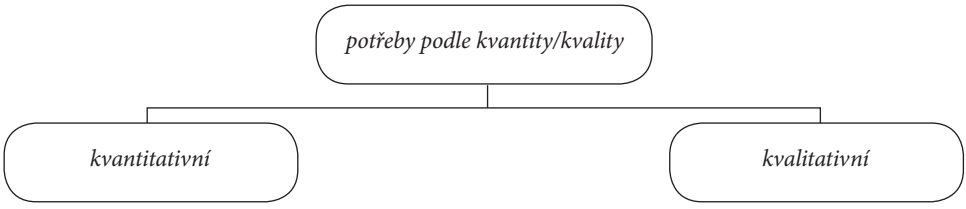
mít jasnou pracovní náplň sociálního pracovníka, zvýšení kvalifikace zaměstnanců, sjednocení přístupů zaměstnanců ke klientům, větší zapojení obcí při informování potenciálních uživatelů služeb, založení profesní lobbistické organizace osob se zdravotním postižením, zabránění lichvě, podpoření reintegračního procesu osob bez přístřeší. V následujícím cvičení rozhodněte, o jaký typ potřeb se jedná, a zařaďte je do tabulky.

TYPY POTŘEB	***Individuální***	***Skupinové (týmové)***	***Organizační***
Existenční			
Sociální			
Sebeaktualizační			

Existují i jiná kritéria, podle nichž se dají potřeby třídit. Můžeme rozeznat potřeby současné a budoucí. Potřeby současné jsou ty, které lze naplnit okamžitě nebo v poměrně krátkém časovém úseku. Zejména se jedná o změny v prostředí nebo organizaci, které jsou neodkladné nebo znamenají okamžitou podporu již probíhajících procesů. Nebo ty, které mají vést k okamžitému zlepšení tíživé situace skupiny klientů. Budoucí potřeby mají strategičtější ráz a jsou spojeny s představami o budoucnosti, dlouhodobými úkoly a perspektivním rozvojem.



Dalším rozlišovacím kritériem potřeb může být kvalita a kvantita. Kvalitativní potřeby odrážejí povahu problému, který máme řešit, a zaměřuje se na jeho konkrétní obsah – vědomosti a dovednosti, kompetence, postoje, kulturní zvyklosti, přístupy a způsoby řešení problémů. Identifikace kvalitativních potřeb směřuje k odhalení oblastí, kterých se má zlepšení týkat. Kvantitativní potřeby naopak specifikují, kolik zaměstnanců či klientů má dané potřeby a jaké vyčíslitelné úsilí bude nutné vynaložit k naplnění cílů (počet zaměstnanců pro vzdělávací akci, počet klientů pro motivační kurzy, čas potřebný ke školení a dosažení výsledku, objem školících a jiných činností atd.). Kvantitativní stránka v mnohém odhaluje, jak rozsáhlá a náročná bude navazující intervence. Je pochopitelné, že jinak se připravuje program pro desítku klientů než pro stovku.



Seznámili jsme se s různými kritérii, podle nichž lze potřeby třídit. Kritéria nám pomáhají se orientovat ve směsici různých potřeb a rozhodnout se, kterými se budeme dále zabývat. Z uvedeného členění vyplývá, že chceme-li zjišťovat potřeby, tak musíme zohlednit jejich nositele, primárnost, aktuálnost a kvalitativní a kvantitativní rozměr.

Přínos analýzy potřeb sociálním službám

Nyní už víme, co je to analýza potřeb a co zjišťuje. Jaké jsou její přínosy sociálním službám? Hlavním přínosem analýzy potřeb je, že přináší takové závěry a doporučení týkající se faktických potřeb, na jejichž základě můžeme připravit intervence a programy, jejichž realizace vede ke zlepšení stávající situace. Analýza potřeb ozřejmuje, na co se máme zaměřit, ale už neříká nic o tom, jak změnu v praxi uskutečnit. I intervence a programy musí být do praxe zaváděny promyšleně; tím se zabývá už jiná disciplína – projektování vzdělávacích a jiných akcí. Analýzu potřeb může nevhodná implementace jejích výsledků zcela znehodnotit.

Analýza potřeb připravuje podklady pro zavádění změn, představuje základní témata, jimiž bychom se měli zabývat, a ukazuje, jakým směrem se vydat a na co klást větší důraz. Přispívá tak k dosažení tolik diskutované kvality služeb, efektivitě našeho jednání a ekonomické hospodárnosti. Poohlédněme se po nějakém příkladu z praxe. V jednom moravském městě zjišťovali potřeby mezi poskytovateli sociálních služeb ve vztahu k procesu zavádění nových metod kvality. Mezi potřebami se objevily dvě zcela neočekávané, které však proces zavádění standardů komplikovaly. Většina poskytovatelů svěřila v duchu demokracie proces do rukou zaměstnanců, kteří nebyli součástí řídící hierarchie. Analýza ukázala, že absence vedoucích pracovníků v počátcích procesu má velmi neblahé důsledky, ba přímo vede ke zhroucení celého procesu. Bylo nezbytné angažovat i vedoucí střední či vyšší úrovně řízení, kteří mohli některé procesy ze své pozice iniciovat a následně i garantovat. Překvapivé bylo i procento pracovníků, kteří byli z procesu implementace standardů rozladěni. Analýza ukázala, že se jedná především o nové pracovníky, kteří nepracovali u zaměstnavatelů déle než půl roku a u nichž bychom spíše předpokládali, že je téma kvality osloví. Příčiny jejich nespokojenosti ale s procesem implementace souvisely jen pramálo. Původem jejich rozčarování byla velká míra dezorientace v zaměstnání. Nestačili vstřebávat množství informací o sociálních službách, ztráceli se v nařízeních, normách a výkladech zákonů, nevyznali se v kompetencích, nerozuměli složitosti životních situací klientů a probíhajícím změnám, na které si stěžovali jejich kolegové. V této situaci standardy kvality představovaly další překážku k porozumění náplni práci, a tím i stabilizaci zaměstnance. Mnozí také sociální služby po pár měsících opouštěli. Potřeba, která se v této situaci rýsovala, se týkala nikoliv implementace standardů, ale nezbytnosti zavést adaptační plán nových zaměstnanců a postupně je provést po krůčcích v tak složitém zaměstnání. Další potřebou bylo i překonání izolovanosti některých pracovníků služeb, kteří neměli příliš kontaktů s ostatními kolegy a nemohli se seznámit, byť i neformálně, se zkušenostmi a názory na implementaci. Proto se k procesu standardizace častěji otáčeli zády.

Uvedené příklady ukazují, jak užitečná může analýza potřeb být. Nejen že iniciuje změnu, ale odhaluje i mnohé slabiny, o kterých jsme neměli ani tušení. Přináší nové neotřelé pohledy, poskytuje adekvátní podklady pro diskusi nad směry zlepšení, pro argumentaci a přesvědčování. Tím, že odhaluje některé nedostatky, působí současně i preventivně. Prevence spočívá v tom, že se vyhneme systému pokus – omyl, kdy intervence vymyslíme od stolu a následně ověřujeme jejich funkčnost v praxi. Analýza potřeb zjišťuje a vyhodnocuje faktické potřeby – uživatelů, poskytovatelů a i zadavatelů služeb, a teprve na ně navazuje intervence. Umožňuje nalezení a skloubení zájmů tří aktérů sociálních služeb.

Asi by naše povídání nebylo úplné, kdybychom se nezmínili o jednom typickém příkladu neefektivní intervence. Mnozí reprezentanti organizací, ministerstev a úřadů vkládají neúměrně vysoké očekávání do vzdělávání svých zaměstnanců. Předpokládají, že nositelem problémů jsou málo vzdělaní zaměstnanci a tím, že budou dovzděláni, dojde automaticky k vymizení problémů. Zaměstnavatelé věří v čarovnou moc vzdělávání a často své

zaměstnance posílají do vzdělávacích kurzů, aniž by jejich obsah či zaměření korespondoval s potřebami organizace či pracovních týmů. Navrhnou obsah vzdělávání takříkajíc od stolu a přitom vycházejí z vlastních mnohdy zkreslených představ. Vzdělávací akce a jejich plánování se neopírá o analýzu potřeb, což následně vede ke zcela opačným výsledkům. Málo motivovaní zaměstnanci usedají do kurzů, jejichž obsah shledávají jako nudný, zbytečný a nepřínosný. Lektoři se snaží zachránit, co jenom jde, aby si neutrhli ostudu. Zaměstnanci se nedozvědí nic nového, nebo se dozvědí to, co stejně v práci nevyužijí. Evaluace lektorů a průběhu vzdělávání tak mnohdy vypovídá spíše o špatném zadání, než o neschopnosti vzdělavatelů. Zaměstnavatel se hájí tím, že nechce na zjišťování potřeb vynakládat zbytečné finanční prostředky v řádu desítek tisíc korun a přitom do vzdělávání vloží finanční prostředky o jeden či dva řády vyšší. O efektivitě vynaložených prostředků lze v mnohých případech pochybovat. Přitom stačilo uskutečnit analýzu potřeb, předem prověřit, zda ve skutečnosti zaměstnanci vzdělávání potřebují a v jakých oblastech mají být vzděláváni. A vzdělávací akci naplánovat. Co zbývá lektorovi jiného než krčit rameny nad oprávněnou kritikou, že pracovníci spíše než vzdělávat se v komunikaci s klientem potřebují mít přesně stanovenou pracovní náplň, disponovat dopravním prostředkem, kterým za klientem vůbec dojedou, nebo místností, kterou současně neobývá s dalšími dvěma kolegy a účetní … Nechceme, aby tato pasáž vyzněla vůči vzdělávání kriticky, chceme jenom říci, že vzdělávání dospělých má být promyšlenou aktivitou, která vychází z potřeb praxe i účastníků vzdělávání a navazuje na ně.

Pokud nechce zaměstnavatel plýtvat svými prostředky a časem svým i zaměstnanců, měl by na začátku zjistit, na jaký typ potřeb má reagovat a jestli jsou zjištěné potřeby prostřednictvím vzdělávací akce splnitelé. Totéž se týká i uživatelů služeb – nejdříve bychom měli zjistit jejich potřeby a teprve poté se rozhodnout, jestli je uspokojíme vzděláváním či jiným způsobem (aktivizační kurzy). Předejdeme tak rozčarování mnohých účastníků vzdělávacích akcí z řad zaměstnanců i uživatelů služeb, kteří se v průběhu vzdělávání dozvídají věci, které už dávno znají, a informace, ke kterým se potřebují dostat, jim zůstávají utajeny. Analýza potřeb v tomto směru působí preventivně – zvyšuje motivaci účastníků vzdělávacích akcí jejich adresností a tím i výslednou efektivitu vzdělávání. Také platí, že samotné naplnění vzdělávacích potřeb ještě nemusí vést ke zlepšení situace. V úvahu musí být brány i potřeby ostatní, které mají ke vzdělávání vztah (motivace, atmosféra, vybavení apod.). Může se stát, že potřeby vzdělávání ostatní potřeby zcela zastíní, jsou s nimi v rovnováze – pak má smysl do vzdělávání investovat, nebo jsou samy ostatními potřebami zastíněny a pak nám vzdělávání příliš nepomůže.

Dospěli jsme k závěru, že analýza potřeb má v sociálních službách své místo. Mezi její největší přínosy tedy patří:

- odhalení faktických potřeb aktérů,
- zapojení perspektivy uživatelů,
- iniciování změny,
- podpora kvality služeb,
- konkrétnost výsledných doporučení,
- přenositelnost výsledků do praxe,
- inspirace, otevřenost novým podnětům a nápadům,
- umění přinést neotřelé náhledy a překvapit,
- podpora argumentace a přesvědčování,
- zabránění plýtvání časem, energií a financemi.

Využití analýzy potřeb v sociálních službách

Před časem pořádaly kolegyně z jedné nevládní organizace aktivizační kurzy pro své klientky, jejichž cílem bylo rozvinout jejich dovednosti, znalosti i sebedůvěru. Měly však problémy a nemohly se zbavit pocitu, že není vše tak, jak by mělo být. Problém nespočíval v obsahu kurzu, ten byl pestrý a na první pohled se zdálo, že i zajímavý. Lektoři vynikali svou kvalitou, ale i oni cítili, že v kurzech nepanuje úplně dobrá atmosféra. Přibližně v polovině kurzu jeho organizátorky nechaly provést evaluaci, která přinesla překvapivé zjištění. Vyplynulo mimojiné z pozorování toho, jak se ženy v kurzech chovaly. Do kurzu docházely dva typy žen. Jedny si sedávaly co nejblíže lektorům, hltaly každé jejich slovo a zapisovaly si poznámky do sešitů. Druhé si po příchodu sedávaly spíše dozadu, lektory sledovaly občasně a často se mezi sebou bavily. Člověk by řekl, že je nic nezajímalo. Evaluace ukázala, že tento rozdíl je způsoben rozdíly ve vzdělání žen. Ženy s nižším vzděláním měly potřebu si z kurzů odnést co nejvíce konkrétních informací, zatímco ženy více vzdělané vyhledávaly spíše sociální kontakt. Samozřejmě, že se občas neshodly, protože ty vzadu „neustále vyrušovaly" a ty vpředu byly „puťky, se kterými se nedalo vůbec mluvit". Na tomto příkladu vidíme, že i skupina klientů, která nese shodné pojmenování a my ji považujeme za homogenní, se může podle některých znaků výrazně lišit a mít velmi odlišné potřeby. Pro oblast sociálních služeb to znamená, že v rámci takových skupin, jako jsou osoby bez přístřeší, zdravotně postižení apod., se můžeme setkat s velmi různorodými potřebami. Tento příklad je jednou z ukázek toho, jak důležité je pro výslednou efektivitu a kvalitu umět rozpoznat potřeby našich klientů. Zvídavé čtenáře informujeme, že v kurzu dopadlo vše dobře. Kolegyně ihned po evaluaci ženy rozdělily do dvou samostatných skupin a náplň přizpůsobily jejich potřebám. V první skupině více kladly důraz na nabytí vědomostí v rámci standardní výuky, ve druhé rozšířily prostor pro komunikaci s terapeutickými prvky. Zásah neznamenal další finanční náklady, měl pouze organizační charakter.

Kde všude můžeme analýzu potřeb v sociální oblasti uplatnit? Dosavadní využití analýzy bohužel neodpovídá jejím možnostem a přínosům. Pozitivní bezesporu je, že v oblasti sociálních služeb je analýza potřeb stále žádanější. Využívána je zejména při zjišťování potřeb v prostředí uživatelů sociálních služeb, mnohé analýzy vznikly v rámci komunitního plánování. Sloužily tak především obcím při zjišťování situace poskytování sociálních služeb v obci či v jejím blízkém okolí. Jejich úroveň a kvalita se však velmi lišila místo od místa. Většinou se jednalo o širokou škálu kvantitativně-statisticky zaměřených průzkumů „veřejného mínění", opírajících se o dotazníkové šetření mezi občany. Mnohé průzkumy poznamenala kombinace ledabylosti, malé profesionality a velmi slabé vazby na metodologii. Analýza potřeb se stala frekventovaným názvem pro jednoduché formy dotazování a statistické propočty odpovědí občanů. Jen malému počtu analýz můžeme s klidným srdcem ponechat název analýza potřeb, většina z nich však analytické hloubky nedosahuje. Méně často se analýzy potřeb objevují v případech, kdy byly zadávány vládními i nevládními organizacemi v rámci projektů s cílem zjistit potřeby členů sociálních skupin a navázat na ně rozvojem sociálních služeb nebo utvářením konkrétních sociálních politik. Přínosy analýzy potřeb mohou ve skutečnosti přesáhnout dvě zmíněné aplikační oblasti.

Analýza potřeb nachází v sociální oblasti široké uplatnění, protože se potřeby neustále vyvíjejí a mění. Navíc se pozměňují také přístupy v sociální práci, samotné sociální služby, jejich kvalita, ale i dimenze, v nichž jsou sociální služby poskytovány (legislativní, právní, sociální), jakož i mnohé aspekty životního světa uživatelů služeb. Tyto změny ovlivňují potřeby všech zúčastněných stran – uživatelů, poskytovatelů i zadavatelů sociálních služeb.

Největší uplatnění analýzy se váže k oblasti zjišťování potřeb aktérů sociálních služeb.

Analýza potřeb a její výstupy se mohou stát souputníkem procesu zvyšování kvality či auditem současného stavu poskytovaných služeb. Dnes se stává standardní součástí žádostí o granty či projekty – tedy o peníze, přičemž dokládá smysluplnost projektových záměrů. Analýzy potřeb jsou hojně využívány pro přípravu krátkodobých i dlouhodobých plánů nebo jako zdroj nápadů a inspirací. Prověřují nejenom kvalitu poskytovaných služeb a jejich korespondenci s potřebami uživatelů služeb, ale i stav služeb, jejich dostupnost a kapacitní vyváženost. V mnoha regionech se objevuje potřeba služby lépe koordinovat. Analýza potřeb dokáže prověřit zapojení dalších subjektů do sítě pomoci a také ukázat možnosti a cesty, které se v oblasti síťování služeb dají využít.

Dalším problémem je nedostatečný rozvoj některých sociálních služeb ve vztahu k měnící se klientele. Objevují se nové klientské skupiny, které na sebe nepoutají tolik pozornosti. Jejich potřeby jsou doposud velkou neznámou a je nezbytné je zjistit, aby na ně mohla navázat profilace sociálních služeb. Máme na mysli příklad nelegálních pracujících migrantů, velmi početné skupiny sociálně znevýhodněných osob, které se nacházejí v tíživých životních situacích a leží doposud mimo zájem sociálních služeb. Analýzy potřeb by se měly stát součástí procesu utváření nejen lokálních sociálních politik.

Když shrneme možnosti uplatnění analýzy potřeb v sociálních službách, tak může zhodnotit:

- současný stav poskytování služeb pro danou lokalitu, jejich přijatelnost a dostupnost,
- využití sociálních služeb a jejich kapacitní vyváženost,
- faktické potřeby všech aktérů sociálních služeb
- nedostatky při poskytování sociálních služeb a příčiny problémů,
- efektivitu a kvalitu poskytovaných sociálních služeb,
- koordinaci služeb,
- stávající služby ve smyslu jejich plánování a designování,
- vhodnost zásahů do praxe a výsledky změn z hlediska naplnění potřeb,
- korespondenci sociálních služeb s potřebami aktérů sociálních služeb.

Poslední bod považujeme za nejdůležitější – analýza potřeb umí ověřit, zda sociální služby odpovídají potřebám, a pokud ne, pojmenovává tyto mezery a umožňuje nově navrhovat design služeb. Analýza potřeb může být prováděna celkem ze tří perspektiv – uživatelů, poskytovatelů a zadavatelů sociálních služeb. Perspektiva poskytovatelů a zadavatelů má systémový charakter, perspektiva uživatelů je odlišná – uživatelé posuzují sociální služby z klientského úhlu pohledu. Klientské hledisko utvářejí nejen jednotlivci, ale i rodiny nebo sociální skupiny. Systémovou perspektivu tvoří státní orgány, krajská a obecní samospráva, právnické a fyzické osoby podnikatelského nebo nepodnikatelského charakteru. Perspektiva čtenáře tohoto textu je více systémová. Mezi kompetence terénního sociálního pracovníka totiž patří mapování situace v prostředí, iniciování změn, účast v procesech tvorby sociální politiky, preventivní působení a rozvoj sociálních služeb. Analýza potřeb může být přínosem při vykonávání zmíněných činností, zejména v terénu, kde se prolínají perspektivy systémová a klientská.

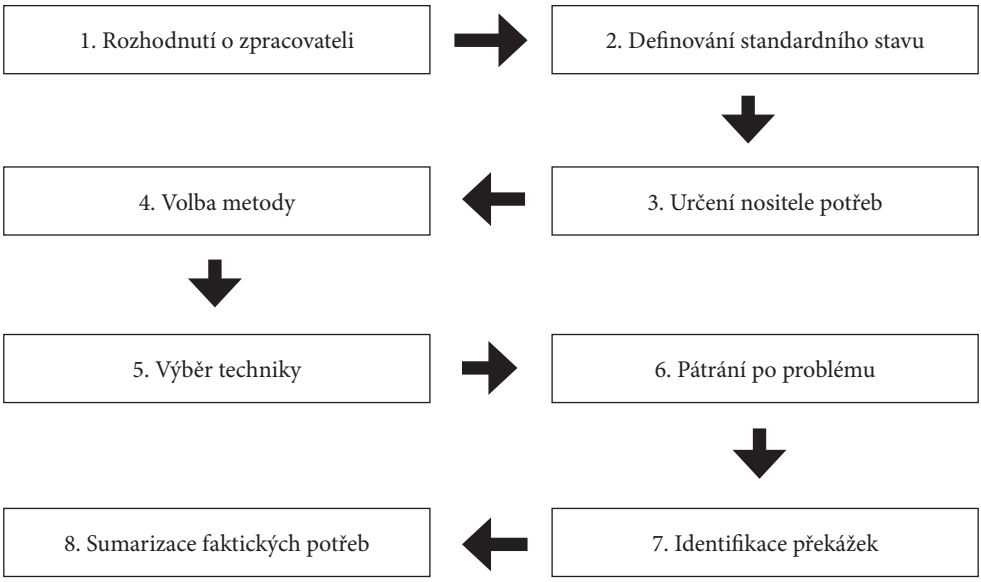
Analýza potřeb vede k formulování opatření, přesněji řečeno intervencí, které vyvstávají z toho, co analýza zjistí. Rozvoj sociálních služeb si lze bez zjišťování potřeb zúčastněných aktérů představit jen obtížně. Terénní sociální pracovník, který má iniciovat změnu nebo rozvíjet sociální služby, potřebuje vědět, jaké intervence má provést, aby ke zlepšení skutečně došlo. Návrhy intervencí může získat z analýzy potřeb, ale analýza neříká nic o jejich konkrétním

obsahu a náplni intervencí, pouze udává jejich směr. Konkrétní opatření a intervence musí být sestavovány a diskutovány po ukončení analýzy tak, aby rozvinuly do konkrétní podoby její jednotlivá doporučení. Takovou konkrétní intervencí je například příprava vzdělávacího programu pro zaměstnance organizace nebo aktivizační plán pro klienty.

Otázka druhá: jak se provádí analýza potřeb?

Abychom dospěli k očekávanému zjištění potřeb, musíme respektovat analytický postup. Ten, který předkládáme, není jediným možným. Upravili jsme ho tak, aby byl srozumitelný i těm, kteří nemají zkušenosti se sociologickým výzkumem. Existuje několik klíčových momentů analýzy potřeb, jimiž musíme projít, abychom dosáhli kýžených výsledků. Nejdříve se rozhodneme, kdo bude analýzu potřeb zpracovávat a do jaké míry se budeme na výzkumném procesu podílet. Dále konkretizujeme stav, jehož bychom rádi dosáhli. Zamyslíme nad tím, co je pro nás dobré, optimální, žádoucí, kam se případně chceme posunout. Rozhodneme se, čí potřeby budeme zjišťovat, a poté navrhneme design analýzy. Navážeme analýzou současné situace. Zvolíme si vhodnou výzkumnou metodu a techniku, pátráme po problémech a překážkách, snažíme se odhalit jejich příčiny. Pojmenujeme skutečné potřeby a výsledky analýzy sepíšeme do závěrečné zprávy, diskutujeme je a zhodnotíme náš analytický postup. Následující schéma zobrazuje dílčí etapy analýzy potřeb, kterým se dále věnujeme podrobněji.

SCHÉMA ANALÝZY POTŘEB



Krok první: rozhodnutí o zpracovateli

Hned v úvodu je zapotřebí vymezit roli sociálních pracovníků v rámci celého analytického postupu. Neočekáváme, že se ze dne na den promění ve zkušené výzkumníky. Ani nedoporučujeme, aby se celé analýzy účastnili. Doporučujeme přenechat zejména metodickou část odborníkovi, který je zběhlý v oblasti sociologického výzkumu. Ale existují i jiné argumenty, proč by se neměli pracovníci v procesu angažovat. Mohou se dostat do konfliktu se svým zaměstnavatelem, vystavují se riziku obvinění, že v analýze stranili některé ze zúčastněných stran, případně výsledky manipulovali, nebo že se nedokázali zbavit své „profesní slepoty". A výčet obvinění může být mnohem širší, nehledě na etická dilemata. Hlavní role terénního sociálního pracovníka by měla spočívat v iniciování analýzy potřeb, účasti v první fázi analýzy a garantování aplikace výsledků do praxe. Lepší než se trápit s metodologickou stránkou analýzy a riskovat obvinění z nestrannosti je zaujmout pozici zadavatele analýzy a vymezit si prostor, ve kterém se budu aktivně na analýze podílet.

Hlavním úkolem prvního vykročení je formulace toho, co chceme zjistit. Musíme si uvědomit, co chceme zjišťovat, a naše přání co nejpřesněji formulovat. Základním nedostatkem mnohých analýz potřeb je, že jsou formulovány příliš neurčitě a obecně. Dozvídáme se v nich informace o tom, kdo má být zkoumán, nikoliv co se vlastně má zkoumat. Nejlepší je přání vyslovit v běžném jazyce a dosáhnout toho, že případný výzkumník našemu přání rozumí stejně jako my. Otázku, jak bude výzkumník analýzu provádět, můžeme ponechat s klidem v duši na něm. Obdobně se chováme v restauraci. Vyslovíme své přání, můžeme se poradit, ale už nemusíme postávat v kuchyni za zády kuchaře a mluvit mu do vaření. On ví, co má do hrnce dát a kdy, v tom radit nepotřebuje. Soustřeďme se tedy na co nejpřesnější vyslovení našeho přání a neplýtvejme energií při studiu kuchařek, když stačí požádat kuchaře, který už ví, jak na to!

Udělejte nám analýzu potřeb, obraťte se na naše občany anketou, rozešleme dotazníky všem občanům, roznesou je studenti ...

Člověče, vždyť jste v telefonu zmínil, že se zajímáte o potřeby seniorů, proč najednou všichni občané? Anketa, dotazník ... o metodách a technikách výzkumu rozhodneme až podle zadání, řekněte, co chcete zjistit!

Ambicí tohoto textu určitě není učinit z terénních sociálních pracovníků profesionální výzkumníky, kteří sami provedou analýzu potřeb. Zdůrazňujeme, že analytický proces je systematickou prací, která vyžaduje zvládnutí teoreticko-metodologické průpravy a také praktickou zkušenost z výzkumného působení v terénu. Proto v textu často zmiňujeme výzkumníka – míníme jím odborníka vybaveného badatelskými dovednostmi a znalostmi. Terénní sociální pracovník při naplnění svých kompetencí potřebuje vědět, jak se analýza potřeb zhruba provádí, případně zadává. Častěji než samotnou analýzou se bude zabývat jejími výsledky, s nimiž se obeznámí a dále je v praxi rozvine.

Při zadávání se chovejme jako v ordinaci lékaře. Informujeme lékaře nikoliv o diagnóze, ale o příznacích onemocnění. Podělíme se o bolístky a trápení a na lékaři ponecháváme volbu léčebného postupu. Od zadavatele analýzy očekáváme konkretizaci přání, od výzkumníka volbu vhodné metodologie. Nejdříve si odpovězme na otázku, zda můžeme obstát v roli zpracovatele nebo ji přenecháme po zralé úvaze jiným.

Krok druhý: definování standardního stavu

Předpokládáme, že jsme už kuchaře či lékaře, tj. výzkumníka, našli a vzájemně jsme si porozuměli ohledně zadání. Tím ještě naše účast na analýze nekončí. Naopak, z jejího hlediska nás čeká velmi zásadní krok.

Co je cílem analýzy potřeb? Držme se jednoduchého vymezení: „*Cílem analýzy potřeb je provést identifikaci rozdílu mezi tím, co je, a tím, co je žádoucí.*“.[5] Tím „co je“ je myšlen současný stav, a tím „co je žádoucí“ zase stav, který je optimální nebo zatím jen nenaplněným přáním. Abychom cíl naplnili, neobejdeme se bez vyžádání si informací od těch, kterých se analýza přímo týká a jichž se budou koneckonců týkat i navazující intervenční programy. V tomto směru je třeba respektovat jejich soukromí, chránit je, zachovávat jejich anonymitu a nevystavovat je nějakým újmám. Potřeby vyvstávají v prostoru, který je vymezen rozdílem mezi našimi požadavky, očekáváními a skutečností. V analýze tyto dva pevné orientační body konkretizujeme. První budeme nazývat „současným stavem“, druhý „standardním stavem“. Současný stav představuje momentální situaci, kterou chceme nějakým způsobem vylepšit, kultivovat, s níž nejsme spokojeni, poznamenávají ji vady a nedostatky. Chceme ji zlepšit, přiblížit „standardnímu stavu“.

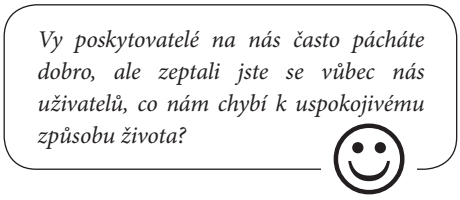
Analýza začíná tím, že do ní vneseme zvenčí normativní předpoklad – vyslovíme se k podobě „standardního stavu“. Nemůžeme ho formulovat v podobě nedosažitelného až zbožného přání. Při jeho vyjádření mějme na mysli, že se jedná o stav, jehož chceme dosáhnout, který považujeme za žádoucí, optimální, plánovaný nebo dosažitelný v určeném časovém horizontu. Nejobecněji formulovaný standardní stav může znít takto: přejeme si, abychom v naší organizaci maximálně podpořili a rozvinuli schopnosti klienta samostatně řešit a zvládat problémy.

Vymezení standardního stavu se odvíjí od obecných cílů sociální práce, systémových standardů nebo aktuálních potřeb plynoucích z momentální neutěšené situace, nedostatku informací o problému, hledání optimálního nastavení sociálních služeb, z představ o nejpříznivějším chodu organizace a efektivitě služeb, z plánování či cílů, kterých má organizace dosáhnout. Je nezbytné standardní stav zcela jasně pojmenovat a ve dvou třech větách objasnit, co jím míníme. Jako výzkumníci jsme konkretizaci standardního stavu žádali od pracovníků jedné nejmenované organizace, která zadávala analýzu potřeb. Pracovníci po krátké diskusi dospěli k závěru, že standardní stav je stavem, „kdy má každý uživatel v obci k dispozici fungující síť sociálních služeb a může podle svého uvážení nabídky sociálních služeb ze strany poskytovatelů neomezeně využít“. Z této definice lze odvodit, že cílem jejich snažení bylo vytvořit nabídku žádaných sociálních služeb a prosadit kritérium svobodného přístupu k nim. Standardní stav ale může být vymezen i mnohem konkrétněji – např. že všichni klienti organizace dostávají potřebné a adekvátní informace a mají k nim přístup, nebo že by bylo vhodné rozšířit stávající spektrum sociálních služeb o dvě až tři služby či zlepšit organizaci práce zaměstnanců a manažerský styl vedení organizace.

Při stanovování standardního stavu můžeme vycházet z komparace s jinými organizacemi podobného typu, které slouží jako příklad dobré praxe. Nebo z profesních a jiných standardů, které jsou součástí procesu profesionalizace sociální práce a reprezentují všeobecně uznávanou či požadovanou úroveň (implementace standardů kvality apod.), plánovaných standardů, které stanovují cílový úkol či stav a profilují se vůči aktuálnímu stavu (komunitní a strategické plánování), či standardů, které se používaly nebo jich dosahovaly některé organizace v minulosti.[6]

Krok třetí: určení nositele potřeb

Předpokládáme, že jsme byli při formulování standardního stavu úspěšní. Pořád jsme ještě nestanovili, potřebami koho se budeme zabývat. Nyní musíme označit nositele potřeb, který bude naším zkoumaným objektem. Zajímají nás potřeby uživatelů, poskytovatelů nebo dokonce zadavatelů služeb? I na tuto otázku je nezbytné znát odpověď.



Na jednom dřívějším příkladu jsme ilustrovali, že zadavatelé sociálních služeb mohou mít dobré úmysly a od stolu vymyslet projekt či školení, pokud ale nezohlední faktické potřeby cílové skupiny klientů či sociálních pracovníků, výsledky jejich aktivity mohou působit kontraproduktivně. Obdobná situace může nastat na straně poskytovatele, který sociální služby nastaví bez ohledu na faktické potřeby uživatelů, což může vést v konečném důsledku k nízké účinnosti či minimálnímu efektu na skupinu klientů, dokonce i ke konfliktním situacím. Situace začne být nepřehledná, pokud se budeme zabývat i individuálními potřebami, subjektivně zabarvenými. Uživatelé služeb uvádějí mnohé potřeby, po jejichž naplnění se může jejich životní situace zhoršit, jak dokládají příklady zadlužení na základě peněžních půjček v době před Vánocemi. Abychom se v té změti potřeb neztratili, je dobré mít neustále před očima definovaný standardní stav. Brání tomu, abychom se věnovali všemožným potřebám, kterých je nepřeberné množství. Také nás vede k volbě výzkumné metody a techniky, což v analytické fázi umožní rozlišit potřeby faktické od těch deklarovaných a subjektivních. Takovéto rozlišení je nezbytné. Analýza potřeb má svá pravidla a rozhodně nespočívá v tom, že si vyslechneme, jak o svých potřebách smýšlejí uživatelé sociálních služeb, my je pouze zaznamenáme a uvedeme do závěrečné zprávy. Subjektivní potřeby poměřujeme se standardním stavem, čímž se z roviny deklaratorní přesunujeme na rovinu faktickou. Současně ale neupíráme uživatelům sociálních služeb nic ze subjektivně pociťovaných potřeb. V oblasti sociálních služeb jsou to právě oni, komu jsou služby poskytovány a komu mají v tíživé životní situaci pomoci. Je tedy nezbytné zabývat se jejich postoji, názory, reflektovat jejich pohled, dát jim příležitost se ke službám vyjádřit a nejlépe je do probíhajících procesů přímo zapojit. Čí názor je pro nás důležitější než jejich?

Analýza potřeb se může zabývat potřebami z perspektivy každého z aktérů sociálních služeb – tzv. triády. Pokud například provedeme analýzu potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb, můžeme výsledky vzájemně porovnat a pátrat po rozdílech a shodách. Bezesporu tak lépe porozumíme stávající situaci a budeme schopni přesněji navrhnout navazující intervence či programy – tím i zvýšit jejich účinek a odezvu. Analýza míří dále, než aby jen přenášela stanoviska jednotlivých aktérů a dávala za pravdu jednou uživateli, podruhé zase poskytovateli. Dbá na vyhlášenou hodnotovou neutralitu. Potřeby aktérů mohou být podobné, případně se i rozcházet. Cílem analýzy potřeb je respektovat definovaný standardní stav a svými postupy pátrat po potřebách, kterým můžeme přiřadit označení faktické.

Krok čtvrtý: volba metody

Nyní se ocitáme před zlomovým okamžikem. Od této chvíle doporučujeme práci přenechat profesionálům. Metod a technik, které sociologové při analýze potřeb využívají, je více. Navíc se dají vzájemně kombinovat. Nechceme čtenáři poskytnout jejich úplný výčet, stejně tak z něj nezamýšlíme vyškolit metodologa. Zaměříme se na rozhodování při výběru jedné ze dvou základních metod. Sociologické metody a techniky jsou vhodným prostředkem, který nám umožňuje získat potřebné informace. Abychom výsledky výzkumu akceptovali, musí být výzkum proveden kvalitně a profesionálně. Bez náležitého metodického vedení výzkumu se nedobereme kvalitních výsledků. Právě tím, že se výzkumník při práci řídí metodologií, se liší výsledky výzkumu od našeho běžného subjektivně utvářeného poznání. Domníváme se, že se terénní sociální pracovník potřebuje orientovat v základech výzkumných metod a technik a umět číst výzkumnou zprávu a rozpoznat, zda byla zpracována poctivě a obsahuje všechny náležitosti.

Výzkumník se při své práci nechává vést metodologií. Při sběru informací postupuje systematicky, na základě určitých pravidel, a výsledky kriticky přezkoumává a dbá na jejich hodnověrnost. Je připraven vysvětlit, jakou teoretickou perspektivu si zvolil a proč, jak sbíral informace, jak dosáhl předložených výsledků a závěrů a jaká jsou a v čem spočívají omezení dosažených výsledků. V čem takové omezení může spočívat? V sociální oblasti se setkáváme s řadou limitů – v okamžiku sběru dat nezastihneme všechny poskytovatele sociálních služeb, obtížně budeme komunikovat s určitými marginalizovanými sociálními skupinami, nepodaří se nám vyhledat např. osamělé seniory v malých obcích nebo určité typy osob bez přístřeší. Ne všichni uživatelé sociálních služeb s námi budou ochotni hovořit. Mnohé informace jsme nuceni získávat nepřímo. Výzkumník nemůže navštívit všechna místa, kde bezdomovci tráví svůj čas či přespávají. Měl by porozumět bezdomovectví z blízké perspektivy, trávit s bezdomovci určitý čas, pozorovat je, ale nemůže s nimi trávit veškerý čas a být úplně u všeho. Výzkumníkovi také nezbývá nic jiného, než se ptát a vycházet z informací, které mu o sobě sdělí druzí – dotazovaní ale nejsou vždy ochotni na otázky odpovídat, mohou jim vadit, ohrožovat je, znervózňovat či překážet. Nemusí odpovědět pravdivě, ne vše je vysloveno. Výzkumník zvažuje, zda otázkám zkoumaní rozumí, zda jsou ochotni odpovídat a do jaké míry pravdivě. V sociální oblasti platí, že ochotni podělit se o informace jsou různí mluvčí a významní druzí, kteří se stylizují do role reprezentantů místních komunit a zájmů. Jejich výhodou je, že je snadno nalezneme a přesvědčíme k rozhovoru či vyplnění dotazníku, reprezentují však své vlastní zájmy a jim přizpůsobují i svá sdělení o komunitě. S podobným zkreslením se setkáme i u tzv. vzorných klientů, kteří se stylizují do role spokojených uživatelů služeb a jsou výsledkem příkladného poskytování péče personálu zařízení. Jsou se vším spokojeni, jejich projevy jsou plné loajality, projevů úcty a umírněných postojů vůči systému péče či zaměstnancům zařízení. Někteří klienti zase od naslouchajícího očekávají, že se stane jejich tiskovým mluvčím před ředitelem či veřejností a bude ventilovat jejich problémy a stížnosti.

Při zjišťování informací je velmi důležité umět se správně zeptat. Analýza spočívá v soustředění potřebných informací od jednotlivých zaměstnanců, může se jednat o vrcholové manažery, zaměstnance klíčových pozic nebo ostatní. V sociální oblasti je nutné sbírat informace také od klientů služeb. Samozřejmě informace nelze sesbírat úplně všechny. Shromažďujeme je tak, abychom získali ty nejpotřebnější a nejrelevantnější vůči našemu výzkumnému tématu. Proto je zapotřebí zvládnout i takové banální záležitosti, jako je umění se ptát. Špatně položená otázka může vést k velkým škodám či nepravdivým odpovědím, jak dokládá následující rozhovor.

Hele, kolikrát jsi naštval svoji manželku?

To je ale neuctivý dotaz. Tyká mi, co mu je do mého soukromí. Je to nějaký zpovědník? Kolikrát jsem ji naštval – včera, dneska nebo za minulý rok? Co znamená naštval, jako že křičí nebo se se mnou nebaví? Přeci mu nebudu povídat o problémech doma, a co kdyby se toho ta moje domákla? Zase mi dá pár facek. Tedy výzkumníku: já ji vůbec neštvu, máme harmonický vztah, který nám můžou všichni sousedé závidět.

Volba metody je zásadní a v mnohém předurčuje výsledek. Pokud se na podzimní procházku vybavíme dalekohledem a při pozorování ho zaměříme na vzdálený strom, rozeznáme barvu i tvar každého listu, současně si ale nevšimneme, že kolem nás projel soused na kole. Stejně je tomu i s metodami výzkumu. Jakou optiku zvolíme, takových výsledků dosáhneme.

Zeptám se teď trochu jinak a na něco jiného. Kde jste byl v létě na dovolené? A jak se Vám tam cestovalo?

Letošní dovolenou považuji za skvělou! Cesta byla bez problémů, cestovka nekrachla, letěli jsme letadlem a v moři se nám vyhnuly všechny medúzy ...

Zůstaňme na chvíli u té dovolené a představme si, že se na ni vydá svou profesí zatížený výzkumník. Začněme momentem, kdy vstoupí prvního srpna na palubu letadla a prochází úzkou palubní uličkou, aby nalezl své místo. A protože je zvídavý, ptá se sám sebe – jací lidé se mnou cestují? Na první pohled se mu zdá, že mezi cestujícími převažují svým povoláním drobní podnikatelé a úředníci, většinou lidé ve středním věku, vysokoškoláci, rodiny s malými dětmi, … Pokud bude chtít pilot vážně zjistit, co že to je za lidi, kteří v tuto dobu letí na dovolenou, a jestli jsou s ním a servisem spokojeni, postačuje mezi cestující rozdat krátký dotazník. V něm se výzkumník bude ptát na věk, rodinné vztahy, povolání, vzdělání, ale i spokojenost s pilotem a servisem. Výzkumník si předem připraví hypotézy, které bude ověřovat. Například, že drobní podnikatelé jsou se servisem méně spokojeni než ostatní cestující, že s pilotem jsou spojeni více mladí lidé do 30 let. Dále, že se na dovolenou vydali častěji vysokoškoláci, kteří působí v úřednickém povolání. Výzkumník potvrzuje platnost těchto navržených hypotéz a činí tak prostřednictvím statistických propočtů, které za něj udělá počítač (ale musí do něj přepsat data odpovědí z každého dotazníku, vytvořit databázi, zadat patřičné příkazy a interpretovat statistické výsledky). Tento přístup se nazývá kvantitativní a pracuje se statistikou. V tomto případě pracoval s technikou dotazníku.

Existuje ale i jiný přístup, který je označován za kvalitativní a je často spojován s technikou rozhovoru. Jedná se o odlišný způsob, kterým se dají informace sbírat a analyzovat. Vraťme se k našemu výzkumníkovi, který míří na Krétu. Opravdu se mu potvrdila hypotéza o tom, že s pilotem jsou spokojeni nejčastěji mladí lidé do 30 let. Náš pilot patří k těm zvídavým a po výzkumníkovi chce, aby mu k tomuto zjištění dal nějaké vysvětlení. Výzkumník ale kroutí hlavou – ze statistiky tuto informaci nezíská. Na chvíli se zamyslí a vydá se z kokpitu zpět ke spolucestujícím. Vyhlédne si několik mladých lidí a začne se jich ptát, jak vnímají pilota letadla a proč jsou s ním spokojeni. Zjistí, že pilot je obdivovaný, protože „normální člověk létat neumí", že „krásně svítí palubní deska, na které je mnoho přístrojů" a „v jeho

rukou je bezpečí druhých". Dozvídáme se neočekávané informace o pocitech a prožívání letu cestujícími. Mezi jiným i skutečnost, že se při přistávání v duchu modlí i ateisté. Kvalitativní přístup zjišťuje sociální zkušenosti aktérů, zabývá se jejich praktikami a snaží jim porozumět v konkrétní situaci. Usiluje o nové porozumění a získání vhledu do co největšího množství dimenzí dané situace.

Co si s kvalitativním a kvantitativním přístupem počnou naše hlavičky?

Věřím kvantitativnímu přístupu, umožňuje statistické výstupy, skvěle testuje teorie, za jistých podmínek je zobecnitelný na celou populaci, rychle uskutečnitelný, poskytuje přesná data, rychle statisticky analyzovatelná, výsledky jsou na výzkumníkovi nezávislé, hodí se při zkoumání velkých skupin!

Já zase věřím více kvalitativní metodě. Dokáže více porozumět lidem v sociálních situacích, podrobně popisuje sociální skutečnost, zkoumá lidi v přirozených situacích, vytváří teorie, nevnucuje je, zohledňuje místní podmínky a situace, skvěle dokáže věci vysvětlit, hodí se pro subkultury!

Oběma musíme dát zapravdu. Kvantitativní metody jsou v sociologii považovány za původnější. Testují správnost našeho porozumění a získaná data analyzují statistickými metodami, které působí věrohodně. Výsledným číslům a grafům věříme více než slovům. V kvantitativním výzkumu postupujeme tak, že na počátku formulujeme hypotézy (např. že většina bezdomovců z Prahy pochází z menších českých měst). Následně vyřešíme způsob výběru respondentů, provedeme sběr dat, analyzujeme je a výsledkem je potvrzení či nepotvrzení navržených tvrzení (např. se ukáže, že žadatelé o azyl pocházejí z chudého, ale městského prostředí). Pokud se nám bude dařit, můžeme původní teorii o původu bezdomovců o něco vylepšit či zdokonalit. V kvalitativním výzkumu postupujeme opačně. Zjednodušeně se dá říct, že vtrhneme do terénu bez větších předpokladů, začneme sbírat data a během toho vymýšlíme nové teorie, potvrzujeme je, pátráme po nových skutečnostech. Vydáváme se většinou do prostoru, o němž víme velmi málo nebo vůbec nic (např. subkultury). Data analyzujeme a interpretujeme a výsledkem je nová teorie.

Oba přístupy se sice liší, ale již na předchozím příkladu letadla jsme viděli, že se dají vzájemně propojit, čímž se zvýší naše porozumění zkoumaného jevu. Každá z metod má své přednosti a také nedostatky. Kvantitativnímu přístupu někteří výzkumníci vyčítají, že sociální svět převádí do jazyka čísel, což nejde. Nástroje pro zkoumání (dotazník) jsou vytvářeny výzkumníkem, který do něj promítá více své představy a předkládá respondentům omezený počet možností na výběr. Omezuje tak sociální skutečnost na několik kategorií, z nichž si musí dotazovaní vybírat. Bohatost a rozmanitost sociální reality je převedena do několika málo sledovaných kategorií. Kvantitativnímu výzkumu je také vyčítána ztráta kontaktu s lidmi, z kterých se stali dovední respondenti ve vyplňování dotazníků. Řada jevů sociálního světa je redukována do podoby jednoduchých měřitelných indikátorů, zpochybňována je spolehlivost statistik a také neschopnost přinést nové náhledy na skutečnost. I kvalitativní přístup má své limity. Za hlavní omezení je považována skutečnost, že přináší mnoho informací o malém počtu jedinců a při opakování může přinést úplně jiné výsledky. Má tedy potíže s reliabilitou. Zpochybňována je tedy jeho možnost zobecnění a získání stejných výsledků při jeho zopakování. Sběr dat a jejich analýza je časově i finančně náročná. Výzkumník je také více do procesu zapojen, což může ovlivnit výsledky výzkumu.

V analýze potřeb můžeme využít obě metody. Navíc lze kvantitativní a kvalitativní metody kombinovat. Kvantitativní přístup lze uplatnit ve vztahu k uživatelům i poskytovatelům sociálních služeb. Kvalitativní metody nám umožní přiblížit život klientů a více mu porozumět. Totéž platí i pro poskytovatele služeb. Kvalitativní metody lze uplatnit tam, kde kvantitativní nelze použít. Nedokážeme si představit, že výzkumník vyrazí s dotazníkem do komunity bezdomovců nebo mezi nelegální pracující migranty. Jak je bude hledat? Budou vůbec textu rozumět? A odpoví na otázky? V těchto případech je lepší se vydat kvalitativní cestou – zejména v prostředích, která jsou neprobádaná a o jejichž aktérech toho víme velmi málo. Uplatňují se především tam, kde potřebujeme něco zjistit a pojmenovat.

Při výběru metody musíme jejich nedostatky a přednosti zvážit a přitom mít stále na mysli účel našeho bádání. Kvantitativní i kvalitativní metody jsou vysoce produktivní, nutné je zvážit, v jakých situacích je chceme použít a k čemu mají sloužit.

Krok pátý: výběr techniky

Zjednodušeně můžeme kvantitativní a kvalitativní metody ztotožnit s jejich hlavními technikami a vzájemně je porovnat. Kvantitativní přístup je nejčastěji spojován s dotazníkem, kvalitativní přístup zase s rozhovorem. Následující tabulka srovnává přednosti a nedostatky obou technik.

Rozhovor	**Dotazník**
Pracná technika	Vysoce efektivní, postihuje veliký počet jedinců při menších nákladech na osobu
Časově a tím i finančně náročná technika	Snadné získání informací v poměrně krátkém čase a s menšími náklady
Nutnost zajištění profesionálního vedení rozhovorů	Menší nároky na tazatele, někdy nejsou potřeba vůbec
Náročný sběr dat v terénu – rozptýlenost dotazovaných	Rozptýlenost dotazovaných nemusí znamenat nárůst nákladů
Časově náročná analýza, nutné návraty do terénu	Časově méně náročná analýza, jednorázový vstup
Anonymita je málo přesvědčivá	Anonymita je více přesvědčivá
Rozdílné podněty ze strany tazatele	Formálně shodné podněty ze strany tazatele
Dotazovaný má méně možností, jak neodpovědět	Respondent se může dotazování vyhnout a nezodpovědět dotazník částečně nebo zcela
Známe identitu dotazované osoby	Dotazník může vyplnit někdo jiný
Vysoká míra úspěšnosti v ukončení rozhovoru	Problémová a nízká návratnost dotazníku

Zdroj: Disman (1993).

Technik uplatnitelných v rámci analýzy potřeb je celá řada, nemusíme se spoléhat pouze na rozhovor či dotazník. Techniky můžeme rozlišit podle typu zjišťovaných potřeb na individuální, skupinové a techniky na úrovni organizace. Základní individuální technikou je z hlediska sociálního pracovníka analýza jeho pracovní náplně a popis pracovní náplně.

Z perspektivy klienta se může jednat o analýzu sociální anamnézy nebo různých jiných písemných záznamů, které se klienta bezprostředně týkají a popisují jeho situaci. Můžeme také sledovat, jak sociální pracovník řeší vzniklé problémy a jedná v konkrétních situacích s klienty. Můžeme pozorovat, jak interagují klienti nebo reagují na změnu. Testy a zkoušky patří mezi techniky, které měří úspěšnost v určitých záměrně řízených situacích. Ty se týkají spíše poskytovatelů sociálních služeb, od nichž lze vyzískat různé druhy informací. Dokážeme si ale představit, že testováním budeme ověřovat například úspěšnost programu, jehož se klienti účastní. Technika testování má omezené využití. Dotazník je frekventovanou technikou, která slouží k získání písemných informací, které se týkají postojů k práci, vnímání prostředí a zjištění potřeb. Rozhovorem lze získat velké množství informací týkajících se určitého tématu, lze ho využít v prostředí poskytovatelů, uživatelů i zadavatelů sociálních služeb. Lze ho kombinovat s ostatními technikami a jeho předností je, že nám umožňuje porozumět realitě zkoumaných osob. Zajímavou, byť časově náročnou technikou je pozorování. Lze pozorovat různé události, způsob práce s klienty, řídící proces v organizacích nebo všední den klientů. Cenným zdrojem informací jsou také porady a interakce na pracovišti, komunikace mezi uživateli služeb, setkání klientů apod. Můžeme také pozorovat terénního sociálního pracovníka během celého pracovního dne. Mezi další individuální techniky patří kritické události – jedná se o významné, ne zcela běžné situace, které odhalují řadu nedostatků v pracovních postupech nebo způsobech řešení. Zajímavá je také technika deníku – jedinec si vede deník a do něj zaznamenává, co všechno během dne zažil a čím se zabýval. Sebehodnocení zase poskytuje cenné informace o vztahu k práci, okolí, ostatním lidem.

Skupinové techniky se využívají pro zjišťování potřeb vzdělávání a rozvoje, ke zjištění potřeb, které jsou společné více jedincům, zjištění kolektivního názoru skupiny a shody ohledně potřeb, k aktivizaci týmu či skupiny a získání podpory pro připravovaný program či intervenci. Mezi tyto techniky patří porady týmů, diskuse, porady manažerských týmů, studijní skupiny, skupinové projekty, techniky kolektivní tvořivosti, modelování a analýza chování a simulace.

Techniky na úrovni organizace slouží k získání širšího vhledu do organizace a zaměřují se na problémy, které ovlivňují celkovou výkonnost, vztahy k prostředí, kulturu organizace, systém a procesy řízení, manažerské styly. Předností těchto technik je, že zasazují potřeby do širších organizačních vztahů. Techniky na úrovni organizace jsou dobře využitelné v prostředí organizací poskytovatelů sociálních služeb. Existuje jich velké množství, uvádíme jen některé z nich.[7] Analýza evidence a zpráv pracuje s bohatým a snadno přístupným zdrojem informací. Zvláště personální dokumentace nebo záznamy o klientech poskytují velké množství informací. V organizacích existuje množství dokumentů, hlášení, zpráv a záznamů, z nichž můžeme vyčíst mnohé potřeby. Například ze zpráv zaměstnanců o mimořádné situaci vyčteme, jakým způsobem zaměstnanci postupují při řešení neobvyklých situací a do jaké míry se v nich odráží nenaplněné potřeby uživatelů služeb. Analýza budoucích trendů a možností se využívá při zjišťování budoucích rozvojových potřeb. Budoucí potřeby mohou být posuzovány na základě znalostí trendů a možností organizace, oboru, trhu, demografické situace apod. Například si zjistíme, jakým procesem prošly obdobné zahraniční organizace při zavádění metod kvality, a na základě vyhodnocení těchto zkušeností předvídáme, jaké další potřeby proces zvyšování kvality přinese. Nebo sáhneme po demografické prognóze naší lokality a z ní vyčteme, že hlavní a rozšiřující se klientskou skupinou budou senioři. Ze studií o seniorech se současně dozvíme o jejich prohlubujících se subjektivních pocitech chudoby a zvyšujících se aspiracích. Můžeme začít formulovat případné potřeby této skupiny. Meziorganizační srovnávání umožňuje zjistit výkonnost organizace na základě srovnání s jinou podobnou organizací či organizacemi. Jedná se o vysoce efektivní techniku, která

je známá už od průmyslové revoluce. Umožňuje odhalit výkonnost organizace ve srovnání s organizací podobného typu. Tato technika vychází ze srovnávání jednotlivých ukazatelů a standardů. Například vyšleme zaměstnance do podobné organizace, aby srovnal vybrané ukazatele naší a vybrané organizace. Zprávy z těchto služebních cest mohou sloužit jako vynikající podklad pro identifikaci potřeb. Benchmarking je technikou, která se soustřeďuje na zlepšení rozhodujících oblastí. Hledají se a záměrně studují nejlepší výsledky dosahované ostatními a poté se aplikují do praxe vlastní organizace. Vyhledáme nejlepší pracovní skupinu, tým či organizaci a zjistíme přímo na místě, co je důvodem úspěchů, a stanovujeme naše potřeby, které poté naplňujeme v domácím prostředí. Vydáme se například do Belgie, kde vyhledáme uznávané obecní pracoviště sociálních služeb. Na místě se pak zajímáme o konkrétní formy poskytování služeb v místních podmínkách. Vypracujeme zprávu, v níž uvedeme důvody (potřeby) úspěchů a kvality. Následně v domácích podmínkách zavádíme vybrané postupy a přístupy. Diagnóza organizace spočívá na vyhledávání faktů a jejich analýze. Hlavním cílem je vytvořit celkový obraz organizační výkonnosti a efektivnosti, předností a slabin. Diagnóza je hloubkovou technikou, která napomáhá při důležitých rozhodováních. Audit manažerského rozvoje nebo rozvoje lidských zdrojů je technikou hledání a hodnocení faktů, které dávají celkový obraz o rozvoji zaměstnanců v rámci organizace. Audit se zahajuje zkoumáním politiky rozvoje a následuje dotazník zjišťující odchylky od plánů, hodnocení efektivnosti zaměstnanci a vítané změny.

Průzkum postojů naopak zjišťuje názory a postoje skupin zaměstnanců vůči problémům a postupům při jejich řešení. Vede k pochopení příčin různých problémů, zjištění zejména vzdělávacích potřeb a rozvoji stylu řízení organizace a podpoře rozhodovacích procesů. Například jsme v jedné organizaci, která poskytovala služby cizincům, zjišťovali postoje zaměstnanců vůči klientům. Museli jsme vyloučit skutečnost, že příčinou některých problémů ve vztahu ke klientům nejsou takové postoje zaměstnanců jako xenofobie, či dokonce rasismus. Ukázalo se, že se na problémech ve vztahu ke klientům neodrážely tyto postoje (zaměstnanci byli v tomto směru velmi tolerantní), ale nedostatky ve vzájemné komunikaci mezi jednotlivými pracovními skupinami, které se přenášely do vztahu zaměstnanec – klient. Průzkum organizačního ovzduší je technika, která zjišťuje, jak lidé chápou a rozumí kultuře organizace, hodnotám, normám apod. Nesoulad mezi skutečnými a pociťovanými normami a hodnotami mezi manažery, zaměstnanci a klienty poskytuje prostor pro vzdělávání a rozvoj. Organizační rozvoj je definován různými způsoby. Nejobecnější vymezení techniky vychází z plánovité činnosti nebo úsilí celé organizace, které je řízeno shora a je zaměřeno na zvýšení organizační efektivnosti a životaschopnosti organizace skrze zásahy do vnitřního života. Nejdůležitějšími kroky jsou zkoumání a hodnocení procesu změn, které mohou poskytnout hodnotné a praktické informace o budoucích stránkách organizace a potřebách dalšího vzdělávání. V jednom nejmenovaném městě jsme zjišťovali dopady změn způsobené zaváděním standardů kvality do organizací poskytujících sociální služby. Ukázalo se, že horší výsledky a kritiky výsledků procesu se objevily v organizacích, které implementační proces svěřily do rukou zaměstnanců, aniž by se v počátku nějak do implementace standardů zapojili vedoucí pracovníci. Změna probíhala s lepšími výsledky tam, kde se v procesu angažovali vedoucí pracovních skupin či manažeři. Potřeba se týkala objasnění nutnosti podpory a účasti manažerů v tomto procesu. Většina neefektivnosti spočívá v nedostatečné angažovanosti zaměstnanců, nezájmu a nepřátelských postojích vůči organizaci.

Zvažme, zda potřebujeme distribuovat dotazník nebo žádat uživatele o rozhovor. Existují metody a techniky, které jsou méně invazivní a využívají zdroje dat, která vznikla za jiným účelem. Mezi alternativní metody patří pozorování, studium dokumentů nebo sekundární analýza dat. Můžeme pozorovat poskytovatele sociálních služeb při práci, uživatele služeb

během vyřizování záležitostí na úřadech, studovat dokumentaci, která vznikla za účelem záznamu, např. mimořádných či zvláštních situací, nebo dokumentaci, která souvisí s životní situací klientů či záznamem jejich života. Lze využít data předchozích výzkumů, lze analyzovat kresby či korespondenci, různé písemné práce, sociální dokumentaci, nápisy na zdech, osobní deníky, výrobky z výtvarných a jiných dílen, účty, novinové články apod. Všechny tyto alternativní metody se obracejí ke zdrojům dat, která vznikla za jiným účelem a šetří naše dotazované. Proto je na místě ještě před zahájením výzkumu zvážit možnost jejich využití. Nejsou potřebná data součástí nějaké kartotéky či databáze, nepořizoval již někdo před vámi rozhovory, nejsou dokumenty někde archivovány, či dokonce k dispozici v elektronické podobě?

Nezdá se Vám, že už těch dotazníků a obtěžování lidí je dost?

Musím uznat, že máte pravdu. Víte, pořád spoléháme na přímé informace od zkoumaných osob. Ale můžeme využít i jiné zdroje dat, aniž bychom zatěžovali ostatní ...

Při výběru metod a technik musíme vážit, které jsou nejvhodnější a současně použitelné. Žádná z nich není nejlepší a univerzálně využitelná. Každá má své přednosti a nedostatky, proto je vhodné je ve většině případů kombinovat. Volba příslušné kombinace vychází především z toho, co je daná technika schopna zjistit. Konkrétní technika je v rámci analýzy potřeb vybírána na základě tří kritérií: okruhu potřeb (organizační problémy, vzdělávací potřeby, zjišťování problémů), typu potřeb (postoje, dovednosti, praktiky) a charakteru technik (individuální, skupinové, organizační). Při volbě postupujeme tak, že nejdříve stanovíme, co chceme zjišťovat, a teprve poté vybíráme vhodnou metodu a techniku.

Krok šestý: pátrání po problému

Aby analýza potřeb odhalila faktické potřeby, musí se pustit do přezkoumání současného stavu. Prověřuje dovednosti, znalosti, schopnosti, systémové charakteristiky, působení vnějších okolností nebo výsledky změn, na jejichž základě potřeby identifikuje. Přezkum nesmí sklouznout k běžným způsobům zkoušení zaměstnanců či klientů z toho, co umí a co zase ne. Přezkum provádíme s vědomím, že slabé stránky sice existují, ale vedle nich se vyskytují i ty silné. Přestože analýza pátrá především po nedostatcích a problémech, nesmí současně zapomínat na skutečnost, že v každé organizaci existuje něco pozitivního, jedinečného a inspirativního.

Na chvíli se vrátíme k prověřování „současného stavu". Jak jsme již uvedli dříve, jedná se o stav, který je předmětem analýzy. Přezkoumávání může zúčastněné strany trochu zabolet. Povaha analýzy potřeb je kritická a zadavatelé s tím musí dopředu počítat. Potřeby ale neobjevíme, pokud se nepodrobíme kritické reflexi, která vyžaduje od zúčastněných stran jistou míru tolerance a nebojácnosti. Setkáváme se s tím, že pojmenování současného stavu vyvolává zejména u vedoucích pracovníků potřebu co nejrychleji situaci řešit, třeba i nechvalně proslulými personálními opatřeními. Nabádáme k trpělivosti a k uvědomění si cíle analýzy, jímž je odhalení faktických potřeb.

Budete u nás hledat samé obtíže, ale my jsme dobří, nechceme, aby někdo poškozoval naše dobré jméno ...

Vím, že některá zjištění se Vám nemusí úplně líbit. Také s nimi nemusíte souhlasit, je pochopitelné, že obhajujete svou práci. Pokud ale chcete analýzu potřeb dotáhnout do konce, tak bude nutné současný stav pojmenovat pravým jménem ...

Jedním z nejobecnějších přístupů při zjišťování potřeb je identifikace a analýza problému. V této fázi analýzy se zabýváme problémy. Zjišťování potřeb lze zjednodušeně považovat za identifikaci problémů. Problém označuje nejasnou či chaotickou situaci, s níž nejsme spokojeni. Problém nás tíží a představuje rozdíl mezi tím, jaké věci jsou, a tím, jaké by měly být. Je určen svým obsahem, místem, nositelem, velikostí a časem. Ve vztahu k formulovanému standardnímu stavu si klademe následující otázky.

Čeho se problém týká?

Koho se problém týká?

Kde se problém vyskytuje?

Kdy se problém objevuje?

Řešení problému vyžaduje určitý postup od uvědomění si problému až po jeho vyřešení. Výchozím bodem je uvědomění si problému a určení jeho důležitosti. Ne všechny problémy, které nalezneme, jsou tak důležité, abychom se jimi dále zabývali. Pokud se rozhodneme, že je daný problém důležitý, přesně ho vymezíme. Jaké jsou jeho projevy? Jaké symptomy? Co ho charakterizuje? Analýza se zaměřuje na přesný popis problému, nalezení jeho příčin a předložení návrhů na řešení. Pátráme po kauzálních vztazích – vztahu mezi jevem a jeho příčinou. V sociální oblasti můžeme pátrat po příčinách, proč náš dobře zamýšlený projekt nevedl k očekávaným změnám, proč jsou uživatelé služeb nespokojeni se spektrem nabízených služeb nebo proč v jednom zařízení proběhla transformace služeb bez potíží, zatímco v jiném nikoliv.

Krok sedmý: identifikace překážek

K problémům patří překážky. Při hledání příčin problémů často narazíme na překážky, které nám brání problém vyřešit. Pojmenujme je a přiřaďme k problémům. Překážek může být celá řada. Abychom se v nich lépe orientovali, můžeme je rozčlenit na:

- lidsko-personální,
- technicko-organizační,
- informační,
- systémové.

Mezi lidsko-personální překážky patří nedostatek znalostí, dovedností, chybějící motivace, špatné pracovní klima, nedostatek personálu, nesplnění kvalifikačních předpokladů,

nedostatek zkušeností, častá obměna sociálních pracovníků, překrývající se pracovní činnosti, psychická náročnost práce, různost přístupů zaměstnanců ke klientům atd. K technicko-organizačním překážkám náleží špatně navržené pracovní místo, nedostatečné vybavení pracoviště, nevhodné umístění zařízení, nedostatek standardizovaných postupů, rychlé zavádění změn, nejistota v oblasti dlouhodobého financování, nezajištění služeb v době letních dovolených apod. Informační překážky se týkají nesprávně definovaných cílů, absence vizí a měřítek výkonu, neoptimalizovaných zdrojů, neefektivní či chybějící zpětné vazby, neobeznámenosti občanů s chodem zařízení existujících v jejich blízkosti, nevědomosti uživatelů o existenci služby a místu, kde ji vyhledat, nejasné představy o nárocích na rozsah a kvalitu služeb, nepřehledných podmínek poskytování služeb, neznalosti svých práv a povinností, nepřizpůsobení informací povaze klientely atd. Systémové překážky představují dopady společenských a politických změn, lokálních, národních a nadnárodních struktur a procesů. Patří mezi ně důsledky přijatých zákonů a jejich novel, vlivy globalizace, ale i nedostupnost služeb v malých obcích, školení dobrovolníků, koncentrace sociálních služeb do velkých měst, dlouhé čekací lhůty na umístění do zařízení pro seniory, nezájem společnosti o řešení situace některých skupin osob ohrožených sociálním vyloučením apod.

Krok osmý: sumarizace faktických potřeb a zhodnocení analýzy

Analýza potřeb je a musí být více než jen pouhou reflexí vnímaných potřeb jednotlivců. Směřuje k identifikaci potřeb a nemůže končit pouhou prezentací subjektivně pociťovaných potřeb jednotlivců či skupin. Analýzu potřeb završuje odpoutání se od těchto deklaratorních pozic. Pátráme po „faktických" potřebách, které se často liší od subjektivně pociťovaných potřeb. Zaměstnanci poskytovatele služeb mohou tvrdit, že jejich potřebou je mít připojení na internet, přičemž ale více potřebují opouštět kancelářské prostory a umět vyhledávat nikoliv webové stránky, ale klienty v jejich prostředí. Analýza svým postupem a důrazem na standardní stav odhaluje „faktické" potřeby, o kterých jednotliví aktéři mnohdy nemají ani tušení nebo by je neupřednostňovali. Ale nemusí tomu tak být vždy. Někdy si jsou zaměstnanci či klienti vědomi moc dobře toho, co je trápí, a umí problém přesně pojmenovat. Posledním krokem analýzy potřeb je oproštění deklaratorního stavu jednotlivých aktérů a objevení „faktických" potřeb v přímém vztahu k definovanému standardnímu stavu.

Výsledkem, přesněji řečeno důsledkem analýzy potřeb je intervence, kterou může být vzdělávací program, organizační opatření nebo provedení změn. Ty na analýzu plynule navazují. Analýza potřeb vyhledává nejdůležitější problémy a potřeby a určuje, které z nich mohou být řešeny opatřeními v oblasti vzdělávání a které zase jinými. Je třeba mít na mysli, že každá intervence mění celkovou situaci a změny vyvolávají další potřeby. Při konečném zhodnocení analýzy potřeb je dobré zvážit tzv. silné a slabé stránky analýzy. Mezi silné stránky patří schopnost odhadnout rozsah potřeb organizace v oblasti dalšího vzdělávání, vymezení cílových skupin, jichž se potřeby týkají, formulování konkrétního obsahu vzdělávacího programu či jiné intervence, získání doporučení pro zadavatele a také možnost odhadnout efektivnost vynaloženého času na uskutečnění intervence. Mezi slabé stránky, které mohou ohrozit jak průběh, tak výsledky analýzy, patří neochota vrcholového managementu uznat identifikované potřeby, neochota s doporučeními dále pracovat, strach ze změn, vyvolání pocitu ohrožení a nezkušenost analytických pracovníků.[8] Analýza by měla ve svém závěru zohlednit své silné i slabé stránky a neměla by se bát vyhodnotit analytický postup a poukázat na potíže, s nimiž se potýkala. Jen tak bude analýzou úplnou a kvalitní.

Otázka třetí: jak dosáhneme kvalitních výsledků?

Kvalitního výsledku analýzy potřeb dosáhneme především pečlivým provedením a zpracováním. Vedle garance metodologické správnosti je nezbytné věnovat pozornost okamžiku samotného zadávání analýzy, pohlídat si průběh realizace analýzy v terénu a v závěru posoudit, zda byla řádně provedena, a být si jisti, že s jejími výsledky můžeme dále pracovat. Vycházíme ze situace, kdy jste analýzu přenechali výzkumníkovi. Ten se drží určitého plánu a vy se s ním můžete dohodnout na podobě vaší případné účasti na výzkumu.

Zadávání analýzy potřeb, realizace v terénu a kontrola kvality

Již několikrát jsme zmínili, že kvalitní provedení analýzy potřeb vyžaduje odborné vedení zkušeného výzkumníka. Pokud nechceme analýzu provádět sami, ocitneme se v roli zadavatele analýzy. Pustíme se do hledání někoho, kdo nám ji zpracuje. Zadání analýzy výzkumníkovi má několik nesporných výhod. Výzkumník garantuje správné metodické vedení výzkumu a také nestrannost. Vyhneme se tak nařčení z neobjektivity a neprofesionality. Z teoretických studií a učebnic se o tom, jak správně analýzu zadat, nedozvíte téměř nic. Vyhněme se při zadávání analýzy nejasnostem hned v začátcích a dohodněme se s výzkumníkem na cílech a podmínkách analýzy potřeb.

Chceme zjistit potřeby uživatelů služeb do komunitního plánování, je to formalita. Chceme rozhodit dotazníky pro všechny, i ty, kteří jsou potenciálními uživateli. A hoří to. Hoďte na papír pár otázek, ať je zítra šéfka schválí a pozítří je rozdáme poskytovatelům na plánování. Peníze taky, malý rozpočet.

Aha, tak co vlastně chcete zjišťovat? Potřeby uživatelů nebo potenciálních uživatelů služeb? Koho označujete za uživatele služeb? Je analýza pouhou formalitou pro založení do šuplíku? Dotazník do zítřka bez jasného zadání? Vždyť je třeba nejprve rozhodnout o metodologii! A rozpočet – přece se odvíjí podle náročnosti výzkumného procesu. Tohle vzdávám ...

S obdobnými situacemi se v praxi setkáváme často. Zadavatel nemá představu o tom, co chce zkoumat, a vesměs zadává analýzu potřeb na základě podnětu někoho jiného. Často očekává od výzkumníka, že naplní jeho tajná přání a nevyslovené představy. Je zapotřebí se hned v počátku shodnout a prodiskutovat některá témata. Bohužel se často stává, že zadavatel přichází s řadou podnětů a nápadů až po přečtení závěrečné zprávy a to je už příliš pozdě. Paradoxně dochází k situacím, kdy se zadavatel vyjadřuje k metodologii výzkumu a dožaduje se například dotazníkové techniky, které bezmezně věří, ale nezformuluje zadání analýzy a očekávání od ní. Výzkumník si pak má domyslet, co bude zkoumat. Zadavatel radí výzkumníkovi, jak má postupovat a jaké techniky používat, a dokonce do nich zasahuje (oblíbené „schvalování" dotazníků). Výzkumník se zase snaží odhadnout, co má být cílem analýzy a koho se má týkat. Postup má být ale opačný. Jak tedy správně analýzu potřeb zadat?

- Zformulujme jednoduchým jazykem naše přání. Co má být cílem analýzy, co chceme zjistit? Učiňme to způsobem, jakým bychom naše přání sdělovali žákovi 4. B – jednoduše a prostě. V klidu si sedněme a do několika vět své představy a očekávání sepišme, aby si je mohl

výzkumník ze schůzky odnést. Například: Pracujeme se seniory a provozujeme domov pro seniory. Setkáváme se s různorodými klienty a rádi bychom poskytovali cílené služby. Zdá se nám, že často připravujeme aktivity na dobré úrovni, ale senioři je kritizují a nejsou zcela spokojeni.

- Udělejme si jasno v motivacích a odpovězme si na otázku, proč analýzu zadáváme. Jak budeme nakládat s jejími výsledky a k čemu všemu může bude sloužit? Například: Jsem vedoucí organizace a jsem za vše zodpovědná. Na jednu stranu musím řešit nedostatky personálu, na druhou reptání klientů. Byla bych ráda, kdybych zjistila, jestli je problém na straně zaměstnanců nebo klientů. Výsledky analýzy budu číst tak, abych v nich našla odpověď a předešla vyčerpávajícím konfliktům mezi klienty a některými zaměstnanci.
- Obeznamme výzkumníka se situací v našem zařízení, organizaci atd., aby získal větší přehled o naší práci a působení. Popovídejme mu o podstatných problémech, o tom, co nás tíží a co potřebujeme řešit. Doplníme předchozí příklad: Problém jsou častá nedorozumění mezi některými zaměstnanci a klienty. Naše zařízení je situováno na okraji města poblíž nechvalně známého lesíku. Máme zde seniory všech věkových kategorií, bydlí ve dvou různých domech. Dva pokoje mají samostatné kuchyňky.
- Shodněme se s výzkumníkem na tématu analýzy, jeho cílech a vymezení standardního stavu.
- Dejme výzkumníkovi dostatek času, aby se seznámil s místní situací a vytvořil návrh metodologie a sestavil výzkumný záměr. Teprve poté můžeme sestavit odpovídající rozpočet. Kvalitní provedení analýzy vyžaduje čas. Analýza se nedá zpracovat během několika dnů, je to spíše záležitost týdnů a měsíců. Každý výzkumný záměr musí výzkumník připravit s ohledem na místní situaci a specifika.
- Prodiskutujme s výzkumníkem výzkumný záměr a dohodněme se s ním na podobě naší účasti v průběhu analýzy – budeme vyžadovat průběžné zprávy a informace o průběhu analýzy? Jak můžeme pomoci při organizaci výzkumu? Určitě si stanovíme nějaké kontrolní body. Například se můžeme dohodnou na tom, že s námi výzkumník prodiskutuje výzkumný záměr, seznámí nás se zkušeností z počátku sběru dat či rozhovorů, informuje o výsledcích pilotáže atd.
- Zvlášť se zabývejme také etickou stránkou analýzy – dohodněme se s výzkumníkem na etických pravidlech, která je zapotřebí v průběhu, ale i po ukončení výzkumu respektovat. Vzájemně se přesvědčeme o tom, že výzkum bude proveden citlivě a nijak neohrozí například vaše klienty. Například se dohodněme na tom, že výzkumníka obeznámí sociální pracovník se standardy práce s uživateli služeb a fungujícími etickými zásadami při práci s klientem. Předejdeme tak mnohým nedorozuměním, do nichž mohou být zavlečeni i klienti.
- Při výběru výzkumníka nebo výzkumného týmu (agentury, firmy) se porozhlédněme po tom, co kdo dělá a co umí. V dnešní době to není složité. Lze porovnat nabídky a vybrat si. Přesvědčeme se o zkušenosti výzkumníka v sociální oblasti, můžeme si vyžádat reference, seznámit se s některou z již zveřejněných studií nebo se poptat kolegů, u nichž výzkumník působil. Je možné se obrátit na organizaci, kde výzkumník nějaký výzkum uskutečnil, a poptat se na zanechaný dojem a solidnost během práce v terénu.

Čtyři etapy výzkumu

Když už jste výzkum zadali, tak se výzkumník pustí do práce. Dbá na systematický postup a sestavuje si plán výzkumu. Obvykle mívá čtyři etapy, které odpovídají jeho přípravě, naplánování, realizaci a zpracování výsledků. Co dílčí kroky obsahují?

• Příprava výzkumu

Při přípravě výzkumník specifikuje výzkumné téma a vybírá vhodné metody a techniky výzkumu. Výzkumné téma vychází ze zadání, které již bylo diskutováno se zadavatelem. Výzkumník ho detailněji rozpracuje, vymezí oblast výzkumu, konkretizuje sledovaný problém, výzkumné cíle a připraví hlavní výzkumné otázky. V analýze potřeb uživatelů sociálních služeb si můžeme položit následující otázky:

- Jakou zkušenost se sociálními službami uživatelé učinili?
- S jakými problémy se momentálně potýkají?
- Co jim bránilo či brání v užívání služeb?
- Jak sociální služby zlepšují jejich situaci?
- Jaké by měly být „dobré" sociální služby?
- Jsou sociální služby dostupné?
- Které služby uživatelům chybí?
- Co ovlivňuje informovanost o službách?
- Jaká pozitiva a negativa na službách uživatelé nalézají?

Obdobně můžeme vytvořit i sadu otázek pro analýzu potřeb poskytovatelů sociálních služeb:

- Jsou sociální služby v regionu poskytovány v dostatečném rozsahu?
- Jak jsou sociální služby koordinovány?
- Jsou sociální služby poskytovány efektivně?
- Jaký mají přístup k sociálním službám občané z okolí?
- Které překážky musíte jako organizace poskytující sociální služby překonávat?
- Jaké jsou přednosti a slabiny vaší organizace?
- S jakými problémy se v současnosti nejvíce potýkáte? Čeho se týkají?
- Jaké místní potřeby a podmínky musíte brát v úvahu při poskytování vašich sociálních služeb?
- Co si myslíte, že vaši klienti potřebují nejvíce?
- Daří se vám jejich potřeby patřičně uspokojit? Proč ano (proč ne)?

Dále se výzkumník obeznámí s místní situací, provede předvýzkum a ověří, zda je výzkum uskutečnitelný. Rovněž se zabývá teoretickým konceptem, s nímž bude pracovat, a seznámí se s tím, co již bylo o problému napsáno v odborné literatuře.

• Výzkumný plán

Výzkumný plán rozpracovává podrobně celý výzkum. Výzkumník v něm stanoví, kdy a kde se výzkum uskuteční, koho a jak se bude týkat, jaké metody sběru dat se použijí. Také připraví podrobný harmonogram prací. Zvažuje různá omezení výzkumu, jeho uskutečnitelnost a proveditelnost. Neočekávejte od výzkumníka, že se pustí do zkoumání masových vrahů. Jak by zkoumané hledal, když je nenalezne ani policie? A jaká je pravděpodobnost, že by se po úspěchu v terénu vrátil zpátky? Výzkumný plán by měl vymezit oblast výzkumu, definovat pojmy a uvést koncepty či teorie, z nichž výzkum vychází. Součástí plánu by také měl být přehled literatury, případně stručný souhrn výsledků a zkušeností z předchozích studií a výzkumů. I vy můžete do výzkumného plánu nahlédnout a komentovat ho. V dílčí metodologické části je vymezen výzkumný cíl, uvedeny výzkumné otázky, navrhované metody a techniky výzkumu, způsob výběru zkoumaných osob a získávání dat. V rámci plánu je

zařazena pilotáž (předvýzkum), která umožňuje zjistit, zda je výzkum vůbec uskutečnitelný a správně nastavený ještě před samotným zahájením. Pilotáž zavčas odhalí možné potíže při sběru dat nebo zcela nečekané komplikace. Je sondou, prostředkem k získání prvotní zkušenosti a příležitostí ve správný čas provést některé změny a úpravy. Etické otázky patří do výzkumného plánu, stejně jako i zvážení možných rizik a potíží během realizace. Výzkumný plán má obsahovat i finanční rozvahu, případně její varianty.

Na chvíli se zastavíme u etiky. Co by měl výzkumník v plánu zvažovat? Výzkumník musí řešit mnoho otázek, mezi něž patří, zda má například pomáhat členům zkoumaných skupin a zlepšit jejich zoufalou situaci. Dobře míněná pomoc se ale může obrátit proti celému výzkumu a poškodit ho. Necitlivý přístup může být příčinou odmítnutí nebo záměrného uvádění nepravdivých skutečností ze strany zkoumaných. Výzkum v sociální oblasti obsahuje mnoho etických dilemat. Ze strany zadavatele výzkumu může dojít ke snahám některá zjištění banalizovat nebo výzkum přizpůsobit zadání projektu bez ohledu na dopady na cílové skupiny. Zadavatel výzkumu nemůže výzkumníka považovat za osobu, která se dokáže přiblížit ke zkoumaným osobám a získat takové údaje, které se z běžné „mocenské" pozice získat nedaří. Výzkumníka si nelze plést s donašečem, navíc se výzkumník zavazuje chránit identitu a soukromí účastníků výzkumu. Nelze po něm požadovat, aby předával zjištěná data nebo přepisy rozhovorů. Výzkumník musí během výzkumného působení chránit práva všech účastníků, a to i před samotným zadavatelem. Za běžnou součást etického chování je považován respekt ke zkoumaným, ochrana jejich údajů proti zneužití, předcházení možným újmám a škodám. Výzkumník vstupuje do prostoru, kde mají zkoumaní právo na své soukromí. Musí dbát na svou důvěryhodnost a také na kvalitu všech kontaktů. Nejde jen o to, aby tak snadněji získal potřebná data, ale jde o celkovou dobrou pověst a hodnověrnost všech výzkumníků – i těch budoucích.

Výzkumník působící v sociálních službách se často ocitá v prostředí, kde dochází k různým konfliktům a účastníci od něj očekávají, že dá za pravdu jedné či druhé straně. Výzkumník musí neustále reflektovat svou roli a vyhlásit názorovou neutralitu. Běžnou součástí výzkumu je souhlas s účastí na výzkumu. Může být písemný nebo verbální. Ze souhlasu vyplývá, že byla zkoumaná osoba seznámena s působením výzkumníka, rozumí jeho práci a roli a také své roli. Výzkumník se zavazuje chránit identitu zkoumaných osob. Provádí to různými způsoby. Buď je anonymizuje, cíleně přejmenovává a chrání veškeré své poznámky a záznamy dat, aby se k nim nedostala žádná třetí osoba. Data zpracovává v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů, nesmí přesahovat rámec výzkumu a výzkumník je shromažďuje jen v nezbytném rozsahu a množství a zabezpečí archivováním za souhlasu zkoumané osoby. Obecně platí, že výzkumník musí prostředí výzkumu opustit bez toho, aby v něm zanechal špatný dojem, nebo dokonce způsobil nějaké škody a rozvraty. Tou nejlepší vizitkou je, že je mu zpřístupněno kdykoliv v budoucnosti, totéž se týká i jeho kolegů. Doposud jsme se zmiňovali o ochraně zkoumaných, ale nesmíme zapomenout na to, že i výzkumník má právo na ochranu svých osobních údajů a své osoby. Etické otázky také vyvolává samotné znění závěrečné zprávy a její zveřejnění. Zpráva by měla přinést výsledky, které vyplynuly z analýz, což znamená, že mohou být i kritické vůči zadavateli.

• Realizace výzkumu

Realizace výzkumu zahrnuje především sběr dat v terénu a jejich následnou analýzu. Uskutečnění těchto dvou kroků může přinést a také přináší řadu změn do výzkumného plánu. Výzkumný plán je orientační a promítá se do něj zkušenost z průběhu sběru dat a také z analýzy. Je možné, že se ukáží některé skutečnosti, které změní jednotlivé kroky

výzkumného plánu. V krajním případě je výzkum zásadně přepracován. Někdy výzkumník pouze doplní či rozšíří některé otázky nebo se vrátí k dotazovaným za účelem vyjasnění některých závěrů. V této fázi by měl výzkum reagovat na zjištění a otevřít se různým změnám a úpravám. Získaná data výzkumník analyzuje různými způsoby – nejčastěji je přepisuje, zaznamenává do elektronické podoby a v počítači dále zpracovává. Často se jedná o časově i finančně nejnáročnější část výzkumu. Data může výzkumník zpracovat statisticky či jinak, záleží na použité metodologii výzkumu.

• Závěrečná zpráva

Zpráva z výzkumu je završením celé výzkumné práce. Výzkumník ji zpracovává pro zadavatele, odbornou veřejnost či další čtenáře. Prezentuje v ní výsledky a zjištění, v případě analýzy potřeb obsahuje různá doporučení a návrhy. Obvykle se jedná o text. Je nutné rozhodnout, zda může být zpráva volně přístupná nebo má sloužit pouze úzkému okruhu čtenářů. Pokud je to jen trochu možné, je vhodné zprávu veřejně zpřístupnit. Zejména těm, kteří se na výzkumu podíleli, umožnili ho a poskytli k němu informace (zkoumaná populace). Zkoumaní by také měli dostat příležitost se ke zprávě vyjádřit. Jejich vyjádření nám může poskytnout další užitečné informace. Také naplníme potřebu zkoumaných se dozvědět, k čemu vlastně výzkum byl a čeho se týkal. Podpoří to dobré vztahy, hodnověrnost výzkumníků, zadavatelů, podpoří diskusi a umožní uskutečnit další výzkumy.

Závěrečná zpráva musí přehledně představit výsledky práce, průběh výzkumu, jeho konceptuální rámec, použité metody a techniky, využít možné grafické prvky a zobrazení, ale i zhodnotit výzkum a poukázat na jeho omezení. Nemá smysl skrývat neúspěchy či obtíže. Jejich popis může napomoci, když ne teď, tak v příštích studiích, které tak mají šanci se z chyb poučit a neopakovat je. Uvedení problémů a omezení je předností zprávy, nikoliv jejím nedostatkem. Analýza potřeb v závěru obsahuje doporučení a návrhy pro navazující intervenční programy. Tato část ovlivňuje sociální praxi a také zkoumané osoby, proto by měla doporučení přímo navazovat na zjištění, vycházet z nich a měla by být formulována stručně a jednoduše, aby bylo zřejmé, co se v nich navrhuje a také proč. Jedná se o návrhy, které musí být prodiskutovány, zváženy jejich dopady a vlivy a v neposlední řadě i jejich etický rozměr. Lze se s výzkumníkem dohodnout na širším či užším vymezení doporučení. Širší doporučení budou zahrnovat i zjištění méně závažná či okrajová, užší doporučení vychází jen z těch nejdůležitějších závěrů.

Výsledky analýzy potřeb je při předávání zprávy možné i prezentovat. V rámci prezentace výzkumník zodpoví případné dotazy a zmíní také momenty, které se do zprávy nedostaly. Někdy je vhodné zprávu ještě oponovat a prosadit si, aby bylo možno v rámci zpětné vazby požádat o vyjasnění některých pasáží studie či vznést doplňující otázky.

Jaká by měla být struktura závěrečné zprávy? Jen obtížně na tuto otázku nalezneme jednoznačnou odpověď a v žádném případě nechceme výzkumníky v tomto směru nějak svazovat. Přesto existují důležité momenty, které by se měly v závěrečné zprávě objevit. Patří mezi ně následující části:

• úvodní informace o analýze potřeb a jejím zadání a účelu,
• analýza potřeb – teoretický rámec,
• cíle analýzy a výzkumné otázky,
• výzkumné metody a techniky,
• výzkumný soubor,

- etické normy a pravidla analýzy,
- organizace výzkumu, zpracování dat,
- výsledky,
- závěry a doporučení, diskuse a zhodnocení analýzy potřeb, limity analýzy,
- přílohy – seznam literatury apod.

Otázka čtvrtá: jak poznáme dobrý výsledek?

Pokud již máme závěrečnou zprávu k dispozici, pročítáme text a dříve, než se s ním ztotožníme, ho kriticky prozkoumáme. Neexistuje jednoduchý návod, jak posoudit kvalitu výzkumu na základě závěrečné zprávy. Přesto existuje několik možností, jak rozpoznáme kvalitně provedený výzkum. V sociologii kontrola a udržování kvality souvisí s používáním dvou pojmů. Prvním je validita, druhým reliabilita. Za validní lze považovat takové šetření, které měří a sleduje skutečně to, co jsme zamýšleli sledovat. Reliabilní šetření je takové, kdy při jeho opakování získáme stejné výsledky. Vezměme si následující příklad – pokud budeme zkoumat, jak senioři vnímají chudobu, tak dospějeme k určitým výsledkům. Pokud bychom výzkum zopakovali mezi jinými seniory znovu, měli bychom dospět ke stejným výsledkům. Tím je splněno kritérium reliability. Kritérium validity splníme tím, že budeme klást otázky k tématu a sledovat, jestli opravdu zkoumáme chudobu seniorů nebo něco úplně jiného – například obtížnou adaptaci na seniorskou životní etapu. Kvantitativní výzkum je na tom lépe s reliabilitou, kvalitativní zase s validitou. U kvalitativního výzkumu se při opakování můžeme dobrat k odlišným výsledkům, ale o daném jevu získáváme velmi přesnou validní informaci. U kvantitativního výzkumu je tomu naopak.

Sociologové vyvinuli různé postupy, jak kontrolovat, že výzkum splňuje kritéria validity, tedy že zkoumá to, co jsme zamýšleli zjišťovat. Vesměs se jedná o postupy, kdy jsou výsledky srovnávány s nějakým vnějším kritériem. Například pokud měřím rasistické postoje pracovníků, tak by měli nízkého skóre rasismu dosáhnout příznivci Multikulturního centra, vysokého zase sympatizanti Národní strany. Některé otázky lze otestovat na skupině, která má vlastnosti, které měříme. Náš nástroj na měření rasismu bude dobrý, pokud při jeho testování uspějí členové Národní strany. Na tutéž vlastnost se můžeme ptát několika různými způsoby. Můžeme se obrátit o posudek různých expertů.

Zjednodušeně můžeme tvrdit, že kvalitní studie se vyznačuje tím, že:

- Byl správně zvolen a navržen výzkumný plán. Výsledky výzkumu odpovídají výzkumnému tématu, cíli a odpovídají na položené výzkumné otázky.
- Výzkum byl prováděn pečlivě, s pečlivostí byla sebrána data, provedena analýza a interpretována data. Data jsou spolehlivá. Při interpretaci byly v úvahu brány různé varianty a alternativní vysvětlení.
- Interpretace přinesla nějaké nové poznatky, něco, co jsme dříve nevěděli a neznali. Shledáváme ji užitečnou a přínosnou.
- Závěry jsou celkově důvěryhodné, jsou srozumitelně formulovány, odpovídají jednotlivým zjištěním v celém textu, neodporují si a jsou v souladu s daty.

O kvalitě nás také informuje dojem z celkového průběhu spolupráce, respektování postupů a plánů, projednávání obtíží a přiznání se k limitům výzkumu. O kvalitě vypovídá i způsob zpracování závěrečné zprávy (formální stránka), její struktura a přehlednost, objasnění

metod a technik výzkumu, vysvětlení důvodu jejich výběru, kvalita textu a grafických doplňků, informace z terénu o průběhu a způsobu sběru dat, návrhy a inspirace, které se objevovaly během výzkumného procesu, způsob překonávání překážek apod. Je také možné nechat si zprávu posoudit externím oponentem, ale tady pozor na konkurenci, která se může snažit výzkum záměrně očernit. Zprávu také mohou posoudit experti z dané oblasti, jiní výzkumníci, klienti nebo samotní zkoumaní.

Na závěr pro usnadnění hodnocení kvality uvádíme některé otázky, na které je třeba si během procesu hodnocení zodpovědět kladně.

- Působí výsledky studie důvěryhodně?
- Odpovídají závěry jednotlivým zjištěním a mají oporu v datech?
- Popsal autor zprávy způsob, jakým k výsledkům dospěl?
- Dávají výsledky smysl?
- Nejsou výsledky v nějakém radikálním rozporu s výsledky a zjištěními jiných studií?
- Dokázala závěrečná zpráva dostatečně popsat výzkumný problém?
- Zahrnul autor studie do textu existující koncepty?
- Uvedl autor nějaké obtíže a omezení?
- Odpověděl autor studie na výzkumné otázky?
- Sumarizoval autor výsledky do přehledné podoby?
- Reflektuje autor výsledky a zjištění dříve provedených studií?
- Navrhl autor výzkumný plán a dodržel ho?
- Popisuje studie použité metody a techniky výzkumu?
- Jsou uvedeny důvody pro výběr konkrétních metod, technik a postupů při sběru dat?
- Je popsán kontext sběru dat v terénu?
- Diskutuje autor spolehlivost a hodnověrnost výsledků?
- Popisuje studie zkoumanou populaci?
- Je popsán způsob výběru populace?
- Je popsán analytický proces?
- Vedla analýza k nějakým konkrétním výsledkům, typologiím a modelům?
- Zohledňuje výzkum také „negativní" případy?
- Je závěrečná zpráva jasná a koherentní, je strukturovaná?
- Přihlédla studie k etickým aspektům?
- Uvádí studie, jak je dále nakládáno s daty?
- Je řádně zdokumentován výzkumný proces?

Pokud zodpovíme na většinu otázek kladně, pak se nemusíme obávat, že vycházíme z nekvalitní studie. Nevyžadujeme absolutní souhlas u všech otázek, může se stát, že žádné předchozí studie ke zkoumanému tématu neexistují nebo se k němu přímo nevztahují – pak není co reflektovat.

Závěrem

V tomto textu jsme se zabývali analýzou potřeb a způsobem jejího provedení. Seznámili jsme se jednotlivými kroky analýzy, včetně základů výzkumných metod a technik, bez nichž by

nebylo možné analýzu potřeb provést. Nepředpokládáme, že by se sociální pracovníci začali analýzou přímo zabývat. Analýza potřeb předpokládá teoreticko-metodologický rozhled, zkušenosti s výzkumem a existují i další důvody, proč by ji neměli provádět přímo ti, jichž se týká. Více než podstata analýzy potřeb sociální pracovníky určitě zaujmou výsledky, kterých je schopna dosáhnout. Sílící důraz na efektivitu a kvalitu sociálních služeb a jejich provázání s potřebami uživatelů služeb vytváří pro aplikaci analýzy potřeb nesmírný prostor. Dokáže totiž zjistit potřeby a požadavky těch, jimž nabízíme nebo chceme nabízet sociální služby. Máme tak příležitost dozvědět se velmi cenné informace o potřebách uživatelů i poskytovatelů sociálních služeb a příležitost porovnat služby, které nabízíme, s tím, co je nazýváno „faktickými" či „skutečnými" potřebami. Můžeme zjistit, zda naše nabídka odpovídá potřebám uživatelů, nechat se inspirovat pro další zlepšení anebo analýzu využít jako základ pro designování zcela nových služeb. Akceptace výsledků analýzy předpokládá od všech účastníků jistou míru tolerance a vnímavosti vůči výsledkům. Analýza potřeb v sobě obsahuje kritický náboj, přitom záleží na poskytovatelích sociálních služeb a rovněž i zadavatelích, zda výsledky přijmou jako nástroj pro zkvalitnění a zlepšení stávajících služeb, nebo nad nimi mávnou rukou. Tím, že analýza potřeb identifikuje faktické potřeby, nám poskytuje návod pro zvýšení efektivity a kvality sociálních služeb. Nabízí šanci pro zlepšení a přitom i udává možný směr, je mapou, do které jsme zakreslili všechny možné směrovky. Záleží na nás, do jaké míry ji dokážeme využít a následně výsledky v podobě intervencí a programů přenést do praxe.

Poznámky

[1] McKillip (1998).

[2] Reviere (1996).

[3] Bourdieu (1998).

[4] Bradshaw (1972).

[5] Belcourt, Wright (1998: 35).

[6] Prokopenko, Kubr (1996).

[7] Belcourt, Wright (1998).

[8] Koudelka (2000).

Použité zdroje informací

Belcourt, M., Wright, P. C. 1998. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu.* Praha: Grada Publishing.

Bourdieu, P. 1998. *Teorie jednání.* Praha: Karolinum.

Bradshaw, J. 1972. *The Concept of Social Need.* New Society.

Disman, M. 1993. *Jak se dělá sociologická znalost.* Praha: Karolinum.

Giddens, A. 2001. *Třetí cesta. Obnova sociální demokracie.* Praha: Mladá Fronta.

Koudelka, F. 2000. *Analýza vzdělávacích potřeb.* Texty k otevřenému a distančnímu vzdělávání. Řada: Andragogika – certifikovaný kurz pro lektory VD. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Laan, G. van der. 1998. *Otázky legitimace sociální práce: pomoc není zboží.* Boskovice, Ostrava: Albert, Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity.

McKillip, J. 1998. *Needs Analysis. Process and Techniques.* In: Handbook of Applied Social

Research Methods. Edt. L. Bickman. Thousand Oaks: Sage Publications.

Prokopenko, J., Kubr, M. a kol. 1996. *Vzdělávání a rozvoj manažerů.* Praha: Grada Publishing.

Reviere, R. 1996. *Needs Assessment: a Creative and Practical Guide for Social Scientists.* London: Taylor & Francis.

Doporučené zdroje informací

Belcourt, M, Wright, P. C. 1998. *Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu.* Praha: Grada Publishing.

Disman, M. 1993. *Jak se dělá sociologická znalost.* Praha: Karolinum.

Hendl, J. 2005. *Kvalitativní výzkum.* Praha: Portál.

Kopřiva, K. 1999. *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál.

Koudelka, F. 2000. *Analýza vzdělávacích potřeb.* Texty k otevřenému a distančnímu vzdělávání. Řada: Andragogika – certifikovaný kurz pro lektory VD. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Miovský, M. 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu.* Praha: Grada Publishing.

Prokopenko, J., Kubr, M. a kol. 1996. *Vzdělávání a rozvoj manažerů.* Praha: Grada Publishing.

EVALUACE S APLIKACÍ NA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI

Jana Kahánková

Cílem kapitoly je přinést základní informace o evaluaci využitelné v rámci terénní sociální práce. Účelem textu není naučit evaluaci provádět, ale vést k porozumění jejím cílům, východiskům, významu, jaká rizika a limity mohou být s jejím prováděním spojena. V textu jsou uvedeny rozdíly evaluace formativní a sumativní, externí a interní, role terénního sociálního pracovníka v evaluaci. Dále jsou představeny typy evaluace a stručné informace související s jejím plánováním.

Úvod do evaluace

Účelem textu je přinést přehled o cílech evaluace, o základním dělení evaluace na formativní a sumativní. Dále jaké výhody a nevýhody přináší využití externí a interní evaluace pro sociální služby, jaká jsou rizika a limity evaluace a jakou roli v evaluaci má terénní sociální pracovník.

Definice evaluace a její cíle

Evaluace představuje systematický sběr informací o fungování služeb. Jedná se o specifický typ výzkumné aktivity, přičemž důraz je kladen na praktický přínos více než teoretický rozvoj. Evaluaci provádí evaluátor, osoba, která evaluaci naplánuje a uskuteční. Evaluace může být zaměřena na efektivitu dosahování cílů služby, zjišťování výsledků dosažených u klientů, získávání zpětné vazby pro zkvalitňování služby, odhalování oblastí, ve kterých lze snížit náklady za dosažení stejných výsledků apod.[1]

Cíle evaluace mohou být následující:

- Zjistit, v jaké míře byly realizovány záměry, cíle služby, do jaké míry byla služba efektivní (např. do jaké míry se podařilo naplnit plán služby).
- Zjistit efekty poskytované služby u klientů (např. pozitivní změny).
- Zjistit, do jaké míry je v rámci služby naplňována její kvalita (např. dle standardů kvality).
- Zjistit, v jakých oblastech lze zlepšit eficienci služby, tzn. zda získané efekty by bylo možné zvládnout za využití nižších nákladů.[2]
- Poskytnout poskytovatelům služby informace, metodiku, jakým způsobem mohou evaluovat své služby.

Záleží na konkrétních okolnostech, pro jaký cíl evaluace se poskytovatel služby rozhoduje. Motivy pro provádění evaluace mohou být různé. Není neobvyklé, že evaluace je vyžadována a hrazena samotným projektem, u některých smluv je přímo určeno procento z částky, které musí být vynaloženo na evaluaci. Někdy oficiální sponzoři projektu o evaluaci zájem nemají. Příčinou může být přesvědčení o výhodnosti nebo nevýhodnosti projektu, nebo mají skeptický postoj k formálnímu výzkumu a evaluaci.[3]

V praxi je také využíván pro činnosti, které evaluace obsahuje, pojem hodnocení. V modulu se budeme ovšem držet pojmu evaluace, neboť tak dochází lépe k oddělení laického hodnocení

od systematického sběru informací za určitým účelem a s určitými postupy, plánováním konkrétních kroků, čímž evaluace je.

Význam evaluace, její rizika a limity

Evaluace může přinášet následující efekty:

- Přijeí odpovědnosti za realizované služby,
- neustálou optimalizaci jednání, rozvoj kvality služby,
- rozvoj schopnosti kriticky pohlížet na realizované služby,
- kontrolu nakládání s přidělenými finančními prostředky,
- sběr argumentů, informací k uplatnění úspěšné strategie při práci na službě, „odhalování příkladů dobré praxe“,
- alternativní řešení k vytvoření efektivního a eficientního[4] jednání.[5]

Mezi možné překážky při provádění evaluace mohou patřit následující skutečnosti:[6]

- Motivace lidí, kteří se mají zúčastnit evaluace. Myšlenka provádění výzkumu může být těmto lidem cizí. Lidé se mohou připojit k výzkumu s počátečním nadšením a očekáváním, ale mohou být deziluzováni, pokud věci jdou nesnadno. Problémem může být i konflikt zájmů osob angažovaných na projektu (pracovník se má vyjadřovat ke službě, ve které je přímo angažován).
- Časová náročnost, finanční náročnost na provedení evaluace.
- Schopnosti, dovednosti evaluátora.
- Situace, kdy je evaluace provedena, ale na její výsledky a doporučení není brán ohled, ačkoli jsou užitečné.

Role terénního sociálního pracovníka

V metodické příručce pro výkon terénní sociální práce je stanoveno, že terénní sociální pracovník v souvislosti s evaluací vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociálních služeb.

Terénní sociální pracovník v souvislosti s evaluací:

- podává podklady pro rozvoj služby (např. informace, co funguje, nefunguje, návrhy, co zlepšit),
- podává podklady pro evaluaci (o práci s klienty, záznamy o pracovním výkonu apod.),
- případně se na evaluaci přímo podílí (např. v roli dotazovaného).[7]

Formativní a sumativní evaluace

V teoriích evaluace je často odlišována evaluace formativní a sumativní.

Formativní evaluace

Formativní evaluace je typem evaluace a určuje její zaměření. Cílem formativní evaluace je poskytnout zpětnou vazbu[8] pro další zlepšování aktivit v sociálních službách.

Formativní evaluace:

- Pomáhá lidem pracovat lépe.
- Pomáhá identifikovat silné a slabé stránky, které mohou být zlepšeny.

Role evaluátora v rámci formativní evaluace:

- Evaluátor se pravděpodobně bude zaměřovat na proces poskytování služeb a jejich rozvoj a bude dávat návrhy na jejich zlepšení.

Použití v praxi:

- Formativní evaluace je aplikována tehdy, pokud je zájem na zlepšení služby skrze vhodně načasovanou zpětnou vazbu. Cílem je více porozumět procesu fungování programu.[9]

Příklad formativní evaluace: *Cílem evaluace je zjistit, zda jsou informace podávané klientům v organizaci srozumitelné, a podat případná doporučení pro zlepšení situace.*
Požadavek na srozumitelnost mimo jiné vychází z definovaných standardů kvality, kde je dáno, že informace podávané klientům musí být sdělovány jasnou a srozumitelnou formou.
Na základě rozhovoru s klienty evaluátor zjistí, že klienti nerozumí některým částem v obsahu materiálů o zařízení, jež slouží pro jejich informovanost. Na základě zjištění je provedena úprava těchto materiálů.

Pokud se v závěrečné zprávě z evaluace objevují **doporučení** pro další zlepšování služby, tak to odpovídá evaluaci formativní. V centru zájmu je **rozvoj** kvality služeb.

Sumativní evaluace

Sumativní evaluace je typem evaluace a určuje její zaměření. Cílem sumativní evaluace je zjistit úspěšnost a efektivitu programu. Odpovídá na otázku: Jak dobře program, služba naplňuje své cíle?

Mezi základní charakteristiky sumativní evaluace patří následující:

- Umožňuje poskytnout zpravidla na konci spolupráce s klienty její posouzení.
- Je obvykle považována za objektivní měřítko provedeného výkonu.
- Jejím primárním účelem není poskytovat zpětnou vazbu k případným změnám ve fungování programu.[10]

Role evaluátora v rámci sumativní evaluace:

- Evaluátor se pravděpodobně bude zabývat výsledky poskytovaných služeb, výstupy, aktivitami, které v určitém čase proběhly, a bude předkládat informace, které poslouží k soudům o úspěchu dané služby.

Použití v praxi:

- V případě, že se chceme dovědět, co se ve službě podařilo a v jakém rozsahu.

Příklad sumativní evaluace: *Cílem evaluace je zjistit, jaké výsledky přinesl projekt, který byl zaměřen na práci s dětmi v rizikových lokalitách.*
Po ukončení projektu evaluátor zjišťuje, že u počtu x dětí z počtu y zapojených do projektu lze

vysledovat osvojení hygienických návyků, které před vstupem do programu u dětí chyběly. Evaluátor se zaměřuje na rozsah dosažených výsledků u dětí zapojených do projektu.

Výčet informací o **efektech služby** v závěrečné zprávě odpovídá evaluaci sumativní, která má přinést informace, **soudy** o úspěchu poskytované služby.

Evaluace externí a interní

Rozlišujeme evaluaci externí a interní, podle toho, kdo ji provádí, zda externí či interní evaluátor. Evaluátor je osoba, jež evaluaci naplánuje a uskuteční.[11]

Externí evaluátor

Externí evaluátor je osoba zvnějšku organizace, která evaluaci provede. Předpokladem je, že se nejedná o stabilního zaměstnance služby, která má být evaluována, ani na službě není nijak angažován, kromě provádění evaluace. Externí evaluace přináší určité výhody a nevýhody, uvádíme některé z nich:

Výhody:
- Je považován za méně ovlivnitelného, co se týče výsledků evaluace, protože v organizaci nemá své vlastní osobní investice.
- Pravděpodobně bude mít bohaté zkušenosti s prováděním evaluace – s tím, jaké vhodné metody, nástroje v evaluaci použít.
- Netrpí „provozní slepotou", může do organizace přinést nové pohledy.

Nevýhody:
- Zaměstnanci organizace může být vnímán jako „outsider", což může ztížit provádění evaluace, pokud nechtějí spolupracovat. Spolupráce se zaměstnanci projektu je v rámci evaluace velmi důležitá.
- Nemusí až tak do hloubky proniknout do problematiky fungování organizace.
- Finanční náročnost na provedení evaluace je vyšší.[12]

Interní evaluátor

Interní evaluátor je osoba zaměstnána v organizaci, ve které má být evaluace provedena. Jedná se o člověka, který kromě evaluace má v organizaci na starost i další úkoly, které s evaluací přímo nesouvisí.

Výhody:
- Předpoklad, že má již navázány vztahy se zaměstnanci organizace, což může usnadnit spolupráci na evaluaci.
- Předpokladem může být angažovanost, neboť evaluuje činnosti, na kterých sám pracuje.
- Pokud jsou sbírány informace ve vlastní organizaci, je možné důkladně monitorovat proces fungování, zvažovat veškeré aspekty související se službou, identifikovat obtíže, které vyvstaly na základě implementace[13] plánu.

Nevýhody:

- Evaluace nemusí být považována za platnou vnějšími institucemi (zejména donátory).
- Interní evaluátor nemusí mít odborné znalosti o evaluaci, dostatečné zkušenosti o tom, jak se provádí.
- Může být obtížnější objektivně analyzovat problém, nebýt ovlivněn „provozní slepotou". [14]

Typy evaluace

V této kapitole jsou uvedeny vybrané oblasti zaměření evaluace, se kterými se pravděpodobně terénní sociální pracovník setká v praxi nejčastěji. Oblasti zaměření evaluace ovlivňují cíl evaluace, tedy to, co bude v evaluaci zjišťováno.

Evaluace výkonu

Charakteristika

Cílem této evaluace výkonu je zjistit výkon v konkrétních oblastech fungování organizace. Výkon vypovídá např. o následujících skutečnostech:[15]

- Kolik klientů obdrželo službu (např. s kolika rodinami se pracovalo prostřednictvím terénní práce v roce 2007),
- na jakých aktivitách klienti služby participovali (např. rodiny měly možnost ze zapojit do skupinového vzdělávání, tuto možnost využilo x rodin),
- kolik klientů řádně ukončilo program (např. x rodin řádně dokončilo program),
- kolik klientů předčasně vystoupilo z programu (např. y rodin vystoupilo z programu v jeho průběhu),
- kdo obdržel službu, charakteristiky klientů (např. rodiny s dětmi, u nichž se objevily problémy závažnějšího výchovného charakteru, jako jsou krádeže u dětí, nerespektování autorit dospělých),
- kolik vzdělávacích seminářů bylo připraveno pro profesionály, kteří budou v kontaktu s klienty,
- jaké množství letáků, brožur o službě bylo rozšířeno,
- s kolika klienty terénní pracovník pracoval, jaká byla jejich časová náročnost, jaké činnosti spolupráce zahrnovala.

Role evaluátora

V rámci evaluace výkonu se evaluátor zaměřuje na počty vykonaných aktivit, počty a způsob zapojení klientů, zaměstnanců do určitých aktivit, na čas věnovaný určitým činnostem apod.

Význam

- Evaluace výkonu dává přehled o aktivitách, které ve službě probíhají, o klientech, zaměstnancích zapojených do konkrétních aktivit. Na základě těchto informací lze efektivně plánovat činnosti v organizaci, zdroje (lidské, finanční).

Rizika a limity

- V evaluační praxi je pozornost často zaměřována na výkon programu (počty klientů, počet intervencí, hodin služby atd.). Bohužel se tak často děje na úkor jiných důležitých skutečností, např. opomíjení změn, kterých bylo dosaženo u samotných klientů. Proto je důležité, aby evaluace výkonu byla doplněna např. o evaluaci změn dosažených u klientů.

Evaluace kvality

Charakteristika

Cílem evaluace kvality je zajistit určitou úroveň kvality poskytovaných služeb.

V současné praxi lze vysledovat snahu Ministerstva práce a sociálních věcí zajistit určitými mechanismy kvalitu v sociálních službách, což se dotýká rovněž terénní sociální práce. Kontrolu naplňování kvality v zařízeních mají v kompetenci inspektoři kvality dle z. 108, o sociálních službách, §97, kteří naplňování kvality hodnotí. Inspektoři kvality vystupují v roli externího evaluátora. Vodítkem pro posuzování služby jsou definované standardy kvality a kritéria. Zákon 108, o sociálních službách, stanovuje povinnost dodržovat standardy kvality v sociálních službách.

Standardy jsou rozpracovány do jednotlivých kritérií (viz www.mpsv.cz), na co se poskytovatel služby má zaměřovat. Evaluátor pak hodnotí, jak jsou kritéria v praxi naplněna.

Role evaluátora

Evaluátor se zaměřuje na to, jak je naplňována v organizaci kvalita na základě určených požadavků, co jako kvalitu chápat. Poskytuje soudy, jak se daří organizaci naplňovat kvalitu, a zpětné vazby, co lze zlepšit.

Výhody

- Dochází k rozvoji kvality poskytovaných služeb na základě uznaných požadavků, co chápat jako kvalitní službu.

Rizika a limity

- Definovaná kritéria kvality nemusí být z různých důvodů realizovatelná za určitých podmínek (nedostatek financí, času, lidských zdrojů, neadekvátnost ve vztahu k poskytované službě, ne vždy jsou standardy zpracovány na míru konkrétní službě, standardy mohou být v rozporu s jinými platnými předpisy apod.).

Evaluace spokojenosti klientů služby

Charakteristika

Cílem evaluace spokojenosti je zjišťovat spokojenost klientů s poskytovanými službami.

Pohled klientů na službu má v evaluaci své nezastupitelné místo. Z ustanovení zákona 108, o sociálních službách, § 88f) vyplývá, že klienti služby by měli být zapojováni do hodnocení průběhu poskytování sociální služby, a to s ohledem na jejich schopnosti, zdravotní stav,

případně za účasti jejich zákonných zástupců.

Při zjišťování spokojenosti klientů služby se můžeme zaměřit na různé aspekty služby, např. spokojenost s:

- nabízenými aktivitami (např. volnočasové aktivity, práce ve skupině),
- jednotlivými pracovníky,
- materiálním vybavením, které slouží klientům.

Role evaluátora

Evaluátor se zaměřuje na míru spokojenosti klientů s určitými aspekty služby, získává zpětné vazby od klientů takového charakteru, které mohou přispět k jejímu zkvalitnění.

Význam

- Klienti mohou přinášet zajímavé podněty pro zlepšení služeb. Pracovníkům podněty klientů mohou přinášet výzvy pro jejich další profesní růst. Odpovědi klientů mohou nabídnout podnětné informace o fungování služby a jejich analýzou se může dospět k případné změně jednání.

Rizika a limity

- V případě zjišťování spokojenosti se nejedná o aktuální změny, kterých bylo dosaženo u klientů, ačkoli dosažené změny a spokojenost mohou spolu souviset. Ne vždy musí spokojenost klienta poukazovat na kvalitu poskytované služby, za vyjádřením spokojenosti mohou být i skryté významy. Proto je doporučováno, aby zjišťovaní spokojenosti klientů tvořilo jen jednu z částí evaluace. Pozornost by měla být rovněž zaměřována na změny dosažené u klientů.[16]

Evaluace výsledků u klientů

Charakteristika

Cílem evaluace výsledků je zjistit změny u klientů na základě jejich zapojení ve službě.

„Jak vím, že pomáhám svým klientům?“[17] Uvedená otázka vhodně uvádí potřebu provádět evaluaci změn/výsledků u klientů. Důvěryhodnost profese sociální práce je podložena schopností demonstrovat, že může přinést změny, o kterých tvrdí, že je schopna je realizovat. Sociální pracovník je zodpovědný za výsledky jak klientovi, tak i veřejnosti, která profesi, služby podporuje.[18] Právě k prokazování změn v sociální práci může přispět evaluace. Zjišťovat výsledky dosažené intervencí je důležité z perspektivy zodpovědnosti k realizovaným činnostem.

Pro zjišťování změn intervence je podstatné, jaký výsledek je sledován. Při definování výsledků intervence zpravidla vycházíme ze stanovených cílů intervence, v jejichž definici by měl být žádoucí výsledek obsažen. Výsledek lze definovat společně s klientem – čeho má být dosaženo na základě stanovení cíle intervence. Žádoucí výsledky bývají rovněž definovány v projektech, v individuálních plánech stanovených společně s klienty.

Příklad: *Výsledky zaměřené na klienty*[19]

- *těhotná mladistvá porodí zdravé dítě a bude vhodně o dítě a sebe pečovat,*

- *děti budou v bezpečí, nebudou zanedbávány nebo týrány,*
- *rodiče budou adekvátně pečovat o své děti,*
- *rodiče, kteří si přejí pracovat, budou mít k dispozici adekvátní péči o děti.*

Úspěšnou spolupráci s klientem provází pozitivní změna u klientů. V následující tabulce jsou uvedeny typy možných změn a konkrétní příklady.

Typy změn

Typ změny v/ve:	**Příklad indikátoru úspěchu**
životní situaci (poměrech)	děti byly bezpečně umístěny do svých původních rodin
společenském postavení	od nezaměstnanosti k zaměstnanosti
chování	děti chodící za školu začaly pravidelně do školy docházet
fungování	do práce chodí včas
postojích	větší seberespekt
znalostech	rozumí potřebám a schopnostem dětí v různém věku
dovednostech	zlepšil si úroveň čtení, je schopen fungovat jako rodič
udržení stavu	je schopna žít bezpečně doma (např. v případě seniorů)
prevence	teenageři nebudou užívat drogy

Zdroj: Patton (1997), upraveno.

U zjištěných změn/výsledků může být sledováno, jak naplňují následující charakteristiky:

- **Očekávané změny**: výsledky, které jsou očekávany intervencí, jsou součástí přímého záměru,[20] např. jsou definovány na základě cíle intervence. S klientem se na začátku spolupráce stanovil cíl, a to snížit závislost na alkoholu. Očekávaným výsledkem je, že u klienta dojde ke snížení závislosti na alkoholu.
- **Neočekávané změny**: výsledky, které se vynořují skrze proces, který není částí přímého záměru služby. Tyto neočekávané výsledky mohou být také významné pro posuzování efektů služby.[21] Př. v projektu pracujeme s klientkou na získání zaměstnání. Klientka získá zaměstnání a současně se u ní sníží výskyt depresivních stavů. Protože na snížení depresivních stavů se u klientky v rámci spolupráce přímo nepracovalo, jedná se o neočekávaný výsledek.
- **Rozsah změn:** výsledky vyjadřují, jakých cílů bylo dosaženo ve prospěch klientů, ptáme se na množství výsledků, kterých bylo dosaženo.[22] Např. v rámci intervence s rodinou se podařilo zpracovat splátkový kalendář, který rodina dodržuje, snížil se počet neodůvodněných absencí u dětí.
- **Trvání změn:** výsledky intervence mohou být krátkodobé, nebo dlouhodobé. Okamžité výsledky, které se získají na konci intervence, mohou, ale nemusí být stejné s výsledky, které se zjistí např. za 6–12 měsíců. Např. ihned po intenzivním programu vzdělávání pro mládež v drogové problematice se může zkoumat negativní postoj mládeže ke drogám. Ovšem o rok později se postoje mládeže ke drogám mohou změnit. Proto interpretace toho, zda program má pozitivní, negativní nebo žádný vliv na postoje ke drogám u mládeže, budou závislá na měřeních.[23] Pokud zkoumáme efekty programu, intervence za delší dobu po jeho skončení, např. po roce, uplatňujeme tzv. následnou evaluaci („ex post evaluace"), [24] na základě které zodpovídáme na otázku: „Jak dlouho zlepšení u klienta trvalo?" a můžeme vyvodit patřičné závěry v souvislosti s realizovanou intervencí.

- **Přímé a nepřímé změny:** Přímé výsledky jsou ty, které program ovlivnil ihned, přímo po skončení programu, např. mládež na základě intervence programu začne konstruktivně trávit volný čas. Nepřímým předpokládaným efektem v tomto případě bude, že na základě konstruktivního trávení volného času u mládeže dojde ke snížení delikventního chování ve společnosti. Všeobecně má program menší vliv na nepřímé výsledky, poněvadž mohou být ovlivněny mnoha jinými faktory zvenčí, které nejsou pod kontrolou služby. Přímé výsledky jsou ty, kterých program chce dosáhnout ihned a na které má vliv.[25]
- **Pozitivní a negativní změny:** pozitivní výsledky představují žádoucí stav, kterého má být dosaženo, negativní výsledky přináší informaci, že žádoucího stavu nebylo dosaženo či došlo ke zhoršení stavu. Např. jako pozitivní výsledek chápeme to, že děti začaly navštěvovat zájmový kroužek. Jako negativní výsledek, že přestože se v rámci intervence stanovilo, že se bude pracovat na snížení neodůvodněné omluvené absence dětí ve škole, tak k žádoucímu stavu u konkrétní rodiny nedošlo.

Základní koncepty při zjišťování změn u klientů

Při identifikaci relevantních výsledků je důležité vědět, co jsou očekávané změny, výsledky. Pro účely evaluace musí popis výsledku charakterizovat, co očekáváme, že služba změní.[19] Např. očekávaným výsledkem bude „snížení neomluvených hodin ve škole u dětí".

Při zjišťování změn/výsledků pracujeme s následujícími koncepty:

- **Změna,** výsledek u klienta, např. snížení neomluvených hodin ve škole u dětí.
- **Stávající stav**, o němž se předpokládá, že bude změněn intervencí.[26] Př. Jako stávající stav může být zjištění množství neomluvených hodin v minulém školním pololetí u záškoláka. Předpokládá se, že množství neomluvených hodin se intervencí sníží.
- **Kritérium úspěchu** představuje žádoucí stav, kterého má být dosaženo. Jako kritérium úspěchu může být stanoveno např. nulové množství neomluvených hodin u záškoláka.
- **Indikátory** slouží pro měření, zjišťování pokroku, často jsou vyjednávány představiteli angažovanými na programu.[27] Indikátorem může být např. počet neomluvených hodin.

Role evaluátora

Evaluátor se zpravidla zaměřuje na zjištění výsledků u klientů, jaký je charakter zjištěných výsledků a jaké jsou počty výsledků.

Význam

- Evidence dosažených změn u klientů v rámci evaluace je velmi důležitá z pohledu zodpovědnosti za poskytované služby. Pro terénního sociálního pracovníka informace o dosažených změnách klientů mohou znamenat pomoc při reflexi[28] aktivit, zlepšování kvality služby, použitých metod práce s klienty.

Rizika

- Směšování změn dosažených u klientů a výkonu. Tlak sbírat data o programovém výkonu přichází zpravidla od poskytovatelů financí. Výkon na rozdíl od výsledků, které se zaměřují na klientovu změnu, charakterizuje činnost. Neznamená to ovšem, že vysoký výkon nemusí být spojen s pozitivními změnami u klientů.[29]
- Zjišťování změn dosažených u klientů bez zvážení vlivu programu. Nemůžeme vždy s určitostí tvrdit, že zjištěné pozitivní očekávané výsledky můžeme přisoudit činnosti

sociálního programu. Je třeba si klást otázku: Souvisejí pozorované výsledky opravdu se sociální intervencí? Existuje důkaz, že program může hlásat odpovědnost za pozitivní změny u klientů?[30] Je třeba kriticky pohlížet na výsledky, které si program nárokuje.

Plánování evaluace

V kapitole jsou uvedeny doporučené kroky při plánování evaluace. Bližší pozornost bude věnována kvalitativní a kvantitativní strategii zpracování evaluace, nástrojům sběru informací a etickým otázkám.

Kroky při plánování evaluace

V rámci evaluace se sbírají a analyzují informace, což vyžaduje plánování. Následuje doporučený přehled jednotlivých kroků při plánování evaluace, a to u zadavatele neboli objednavatele evaluace a samotného evaluátora.

Zadavatel evaluace by si při jejím plánování měl zodpovědět následující otázky:

- Proč evaluaci provést? Jaké jsou motivy pro provedení evaluace?
- Co je cílem evaluace? Na jakou oblast fungování organizace by měla být zaměřena? Bude svým charakterem formativní, nebo sumativní, či obojí?
- Kolik finančních prostředků je k dispozici na provedení evaluace?
- Kdo by měl evaluaci naplánovat a uskutečnit? Externí, nebo interní evaluátor? Z jakého důvodu?
- K jakému účelu by měla být závěrečná zpráva z evaluace použita?

Pokud je jasné, kdo evaluaci provede, evaluátor provádí následující kroky:

- Ujasní cíl evaluace, projedná její zaměření se zadavatelem.
- Ujasní kritéria, indikátory úspěchu, které budou v evaluaci sledována.
- Zjišťuje, zda jsou v organizaci k dispozici „hotové" informace, které lze pro evaluaci použít (dokumentace, záznamy apod.).
- Určí a projednává zapojení jednotlivých osob do evaluace v roli poskytovatele informací.
- Specifikuje způsob zpracování získaných informací (kvalitativně, kvantitativně, kombinace obojího).
- Stanovuje nástroje sběru informací vhodné pro určené cíle evaluace (rozhovor, dotazník apod.).
- Realizuje sběr informací.
- Zpracovává, analyzuje informace.
- Zpracovává závěrečnou zprávu s ohledem na účely jejího použití.[31]

Jakmile má zadavatel evaluace k dispozici hotovou závěrečnou zprávu, tak adekvátní doporučení evaluátora by měla být využita k potřebné změně ve fungování služby. Tím je zajištěna užitečnost evaluace v praxi.

Kvantitativní, kvalitativní strategie

Informace získané v rámci evaluace mohou být získávány a zpracovávány kvalitativní nebo kvantitativní strategií.
Při použití kvalitativní strategie je v ústředním zájmu **porozumění** daným jevům do hloubky.

Příklad: *Použití kvalitativní strategie*
Evaluátor zjišťuje, co zapojení do služby jednotlivým klientům přineslo, přičemž jim dává volný prostor pro vyjádření. Na základě rozhovorů s klienty objevuje, že služba má pro klienty i jiné rozměry, než se předpokládalo (např. poskytuje jim možnost zvýšit si sebevědomí).

V případě kvantitativních metod se zjišťuje **rozšíření, počty výskytu** určitých jevů.

Příklad: *Použití kvantitativní strategie*
- *V roce 2007 se v rámci služby pracovalo s 48 klienty.*
- *67 % klientů po skončení programu zaměřeného na léčbu závislostí abstinovalo.*
- *58 % klientů by si přálo rozšířit nabídku volnočasových aktivit.*

Kvantitativní a kvalitativní strategie se v praxi rovněž kombinují.

Nástroje sběru informací

Při sběru informací v rámci evaluace mohou být použity různé nástroje. V tabulce je uveden způsob použití jednotlivých nástrojů, jejich výhody a nevýhody.

Přehled nástrojů sběru informací v rámci evaluace

nástroj	využití	výhody	nevýhody
dotazníky	Pokud potřebujeme rychle a lehce získat mnoho informací od lidí, a to neohrožujícím způsobem.	- může být vyplněn anonymně - zpracování není drahé - může být proveden u velkého počtu lidí - můžeme získat mnoho dat - mnoho vytvořených dotazníků již je k dispozici pro použití	- nemusíme získat pečlivou zpětnou vazbu - formulace otázek může zkreslit odpovědi klientů - jsou neosobní - nedostaneme celý příběh
rozhovory	Pokud chceme porozumět zkušenostem nebo pocitům, naučit se něco více o dotazovaných.	- získáváme plný rozsah informací - rozvíjíme vztah s dotazovaným - může být přizpůsoben dotazovanému	- může zabrat více času - může být složité výstupy z rozhovoru analyzovat a srovnávat - může být nákladný - člověk, který provádí rozhovor, může způsobit zkreslení výpovědi klientů

dokumentace	Pokud chceme zjistit, jak program funguje, aniž by došlo k narušení programu; zahrnuje přezkoumání žádostí, financí, oběžníků, záznamů atd.	- získáváme všeobecné informace a informace o vývoji – nenarušujeme program nebo obvyklé postupy u klientů - informace již existují	- často zabere mnoho času - informace nemusí být kompletní - musí být jasné, co hledáme - data určují, co již existuje
pozorování	Při sběru přesných informací o tom, jak program aktuálně funguje, zejména v procesu.	- posuzování programu za aktuálního fungování - může být adaptováno na události, které se přihodí	- může být složité vysvětlovat pozorované chování - může být složité uchopit pozorování - může ovlivnit chování účastníků programu - může být drahé
fokusové skupiny	Vysvětluje téma do hloubky skrze skupinovou diskuzi, např. o reakcích na zkušenost nebo návrhy, porozumění běžným stížnostem.	- rychle a spolehlivě získáváme informace a dojmy - může se jednat o eficientní způsob, jak získat rozsáhlé a hlubší informace v krátkém čase - může vyjádřit klíčové informace o programu	- může být složité analyzovat výpovědi - je potřebné mít dobrého vedoucího skupiny pro bezpečnou atmosféru - složité najít termín pro 6–8 lidí
případové studie	Poskytuje plné porozumění zkušenostem klientů v programu.	- plně znázorňuje zkušenosti klientů s programovými výstupy, proces a výsledky - velmi názorný a účinný prostředek k přiblížení programu lidem vně programu	- obvykle náročná na čas, organizaci a popis - předkládá hloubku informací

Zdroj: Carter McNamara, Ph.D. (1998), upraveno.

Při volbě nástroje sběru dat je potřeba brát v úvahu cílovou skupinu, se kterou se pracuje. Informace se mohou získávat kombinací použití různých nástrojů.

Příklad: *Použití vhodného nástroje sběru informací u klientů*
V případě, že jsme do evaluace zahrnuli klienty, jako méně vhodné je např. dávat klientům vyplňovat dotazníky, pokud mají problémy s písemným projevem a vyjadřováním. Může se také stát, že ne všichni budou rozumět obsahu zvolených otázek, slov. Pokud pracujeme s klientem s psychiatrickým onemocněním, který odmítá mluvit, více informací zřejmě získáme pozorováním, dokumentací, jak se klient zlepšuje po psychické i fyzické stránce, jakým způsobem se zapojuje do aktivit apod.

Je důležité ptát se klientů na jejich názor o službě, neboť tato aktivita jim může přinášet pocit, že mohou rozhodovat o svém životě, ovlivňovat dění okolo sebe. Odpovědi nám mohou přinést mnohdy zajímavé informace, vztahující se k fungování služby. Můžeme se ale také setkat s tím, že klienti se neradi vyjadřují v evaluaci, v tomto případě je vhodné je motivovat sdělením, že získané informace povedou ke zkvalitňování služby.

Etické otázky evaluace

Etické otázky při realizaci evaluace jsou velmi důležité. Přinášíme některé ze zásadních.

- Sociální pracovníci by si měli být vědomi, že klienti nemusí souhlasit s účastí na evaluaci, protože by tolik chtěli, ale z důvodu, že mají obavy ze ztráty služby, o kterou stojí. Klienti se mohou cítit, že je jim dáváno ultimátum: „Zúčastni se evaluace, nebo nedostaneš tuto službu." Někteří klienti, (nezáleží na tom, co sociální pracovník říká), se mohou cítit přinuceni kvůli své nepříznivé sociální situaci. Sociální pracovníci by se proto měli vyvarovat nejnepatrnějšího donucování k účasti na evaluaci a potenciální účastníky evaluace by měli získat s jejich souhlasem.
- Sociální pracovníci by měli opatrně chránit v evaluaci účastníkova práva na soukromí. V evaluaci obvykle účastníci jsou zároveň klienty, z toho vyplývá, že se klienti mohou obávat, že personál zjistí jejich nelichotivé a kritické odpovědi na otázky a že z toho personál vyvodí nějaké důsledky v neprospěch klientů.
- Sociální pracovníci by měli být připraveni nabídnout podpůrné služby, které nejsou částí výzkumu nebo evaluačního programu. Někdy v evaluaci by měli být sociální pracovníci jako sociální pracovníci na prvním místě a jako evaluátoři na místě druhém. V krizi by měli sociální pracovníci v evaluaci dát stranou výzkum a osvobodit účastníky evaluace od úzkosti.
- Sociální pracovníci musí zacházet s výsledky evaluace odpovědně. O výsledcích evaluace by měli informovat přesně a vyhnout se zanedbání, maskování nebo zkřivení důležitých informací za účelem získání peněz nebo k oklamání kolegů. Je třeba si uvědomit, že způsob referování o výsledcích z evaluace může ovlivnit názory jiných na tuto službu.[32]

Shrnutí

Text přinesl základní informace o problematice evaluace, jejích základních cílech, které mohou být aplikovány v praxi. Základní dělení evaluace představuje evaluace formativní a sumativní. Při provádění evaluace se můžeme zaměřovat na výkon služby, dosažené výsledky, spokojenost klientů. Evaluace představuje systematický sběr informací, který vyžaduje plánování. Důležité je věnovat pozornost etickým otázkám, které s evaluací souvisí.

Poznámky

[1] Hall (2004).

[2] Hall (2004).

[3] Reamer (1998).

[4] Eficience představuje způsob myšlení, zda úspěšně dosažené cíle lze realizovat méně nákladným způsobem za dosažení stejného úspěchu. Např. pokud zjistíme, že individuální intervence u konkrétního programu je stejně efektivní, co se týče dosažených výsledků u klientů, jako skupinová, tak z pohledu eficience se rozhodujeme pro skupinovou, neboť je méně nákladná.

[5] Früchtel (1995).

[6] Lishman, Schaw (1999).

[7] Metodická příručka (2007).

[8] Zpětná vazba přináší informaci o jednání, jež proběhlo a které určitým způsobem může ovlivnit jednání budoucí.

[9] Hall (2004).

[10] Hall (2004).

[11] Logan, Royse (2001).

[12] Logan, Royse (2001).

[13] Implementace představuje proces zavádění a realizace plánu, projektu do praxe.
[14] Logan, Royse (2001).
[15] Patton (1997), Erath (2001), Rossi, Lipsey, Freeman (1999), Berger, Patchner (1988).
[16] Gabor, Grinnell, Unrau in Grinnell, Unrau (2005).
[17] Royse, Dhooper, Rompf (2007).
[18] Pincus, Minehan (1973).
[19] Patton (1997).
[20] Rossi, Lipsey, Freeman (2004).
[21] Rossi, Lipsey, Freeman (2004).
[22] Berger a Patchner (1988).
[23] Logan, Royse (2001).
[24] Hall, Hall (2004).
[25] Rossi, Lipsey, Freeman (2004).
[19] Rossi, Lipsey, Freeman (2004).
[26] Berk, Rossi (1999) in Col (2002).
[27] Berk, Rossi (1999) in Col (2002).
[28] Reflexe: Přemýšlení o činnostech, předávání zkušeností o činnostech za účelem jejich zlepšování.
[29] Grinnell, Unrau (2005).
[30] Rossi, Lipsey, Freeman (2004).
[31] Reamer (1998).
[32] Reamer (1998).

Použité zdroje informací

Grinnell, R. M., Unrau, Y. A. 2005. *Social Work Research and Evaluation.* Oxford University Press.

Hall, I., Hall, D. 2004. *Evaluation and Social Research.* Palgrave Macmillan.

Logan, T. K., Royse, D. *Program Evaluation.* In: The Handbook of Social Work Research Methods. 2001. London: SAGE Publications.

McNamara, C. 1998. *Overview of Methods to Collect Information.* Online: www.mapnp.org/library/evaluatn/fnl_eval.htm.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Reamer, F. R. 1998. *Social Work Research and Evaluation Skills.* New York: Columbia University Press.

Rossi, P. H., Freeman, H. E., Lipsey, W. M. 1999. *Evaluation: a systematic approach.* Thousand Oaks: SAGE Publications.

Royse, D., Dhooper, S. S., Rompf, E. L. 2007. *Field Instruction, A Guide for Social Work Students.* University of Kentucky: Pearson Education.

Thomas, M., Pierson, J. 2002. *Collins Dictionary Social Work.* Glasgow: HarperCollins Publishers.

Standardy kvality v sociálních službách. 2007. Online: www.mpsv.cz.

Zákon č. 108/2006, o sociálních službách.

Doporučené zdroje informací

Hall, I., Hall, D. 2004. *Evaluation and Social Research.* Palgrave Macmillan.

Rossi, P. H., Freeman, H. E., Lipsey, W. M. 1999. *Evaluation: a systematic approach.* Thousand Oaks: SAGE Publications.

ETICKÁ DILEMATA V TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI

Dana Nedělníková

Cílem následující kapitoly je vymezit profesní etiku sociálních pracovníků se zaměřením na etické poskytování sociálních služeb. Z etických problémů a dilemat, které označili terénní sociální pracovníci v Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce, rozvádí kapitola dvě témata – otázky hranic v pomáhajících vztazích a téma pomoci a kontroly. Čtenáři se dozvědí, jak se vyrovnávat s dilematickými situacemi a jak zavádět strategie zvládání dilemat a řešení etických problémů na úrovni organizace.

Etika sociální práce a etika v sociálních službách

Profesní etika sociálních pracovníků

Podle filozofa Břetislava Horyny je na tom etika v Česku podobně jako politika nebo fotbal – všichni jí rozumí, všichni vědí, jaká by měla být, a všichni k ní mají co říct.[1] Bývá vymezována jako filozofická či vědecká disciplína, zabývající se mravností,[2] jiní ji za vědu nepovažují a chápou etiku jako pojetí, pokusy o definování, či dokonce definice zla, dobra, ctnosti, spravedlnosti apod., spojené s mnoha dalšími pojmy, jež vyjadřují „kvalitu", „lidskost" soužití lidí a jejich různých uskupení.[3]

Budeme-li předpokládat, že etika sociální pracovníky zajímá nebo by zajímat měla a že také oni k ní mají co říct, můžeme se ptát, jaké oblasti etiky vlastně řeší. Patří snahy o vymezení dobra a zla do praxe sociální práce? Zkoumají sociální pracovníci mravní stav společnosti, nebo přímo stanovují a předepisují mravní principy a normy?

Uvažujeme-li o etice, můžeme zvolit následující základní přístupy:

- *Deskriptivní etiku*, jejímž cílem je popis mravních rozhodnutí a hodnot, které zastává konkrétní společnost. Nesnaží se hodnotit, zjišťovat a rozhodnout, co je a není správné, pouze popisuje určitou situaci.
- *Normativní etiku*, která zkoumá normy, jimiž se lidé ve svém mravním rozhodování řídí. Ptá se, jaké jsou normy chování a jak na jejich základě lidé odlišují správné od nesprávného.
- *Metaetiku*, jejímž cílem je diskuse o jazyce, kterým se o morálce hovoří.
- *Aplikovanou etiku*, která se zabývá konkrétními problémy, jež vybízejí ke zkoumání mravních rozhodnutí a hodnot z hlediska teorií etiky.[4] Oblastí aplikované etiky je například lékařská etika, novinářská etika, právní etika a také etika sociální práce. Oblast aplikované etiky jednotlivých oborů bývá někdy označována jako *etika profesní*.

Profesní etika je soustavou vybraných hodnot, norem, principů a dovedností, které mají přispívat k formování žádoucích způsobů jednání, vysvětlovat hodnoty a mravní normy profese. Etické principy sociální práce jsou vyjádřeny zejména v mezinárodních, národních, případně i v organizačních etických kodexech. Etický kodex představuje soubor pravidel či zásad, jimiž se mají sociální pracovníci jako profesní skupina řídit. Etické chování však není spojeno pouze s vnějšími pravidly chování v rámci etických kodexů, ale i se subjektivními

pocity sociálního pracovníka, jak by měl v dané situaci jednat, aby jeho rozhodování a chování bylo etické.

Národní etické kodexy (v České republice Etický kodex sociálních pracovníků České republiky) obvykle formulují pravidla závazná pro sociální pracovníky bez ohledu na resort či pracovní pozici, na které pracují. Reforma sociálních služeb upravuje ty činnosti sociálních pracovníků, které jsou realizovány při poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb[5] nevnášejí nová etická témata, ale některé oblasti etických kodexů vyzdvihují a ukládají jejich písemné zpracování v metodice či vnitřních směrnicích poskytovatele sociálních služeb.

Naplňování etických zásad při poskytování sociálních služeb

Průvodce poskytovatele zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe[6] vztahuje etické aspekty zejm. k tématu „Principů poskytování sociální služby" (viz kritérium 1.1). Principy služby podle Průvodce zachycují a vyjadřují hodnoty, kterými se řídí pracovníci při práci s uživateli a při poskytování služeb. Mohou být obsaženy např. v etickém kodexu, který si pracovníci dané služby vytvoří jako součást vyjádření kultury, v níž pracují. Na formulování etického kodexu či jiných dokumentů tohoto typu by se měli podílet všichni pracovníci organizace. Klíčovým dokladem o dodržování etických principů (a také Listiny základních práv a svobod) je zachování důstojnosti uživatelů služeb. Respektováním práv uživatelů poskytovatelem služby v průběhu jejího sjednávání, trvání a ukončování se zabývá druhý standard kvality. Průvodce pro poskytovatele uvádí, že ochrana práv uživatelů služeb se stává vůdčím principem v činnosti poskytovatelů sociálních služeb a měřítkem jejich kvality. Nelze hovořit o kvalitní sociální službě, nejsou-li v jejím průběhu respektována lidská a další práva uživatelů. Ve všech činnostech i ve všech etapách průběhu poskytování služby je nutné zaměření na prevenci případného porušování práv uživatelů. V tomto smyslu má mít (podle kriteria 2.3 Standardů kvality) poskytovatel sociální služby definovány situace, ve kterých by mohlo dojít ke střetům zájmů zařízení či pracovníků zařízení se zájmy uživatelů, a psaná vnitřní pravidla, která možným střetům zájmů zamezují. Cílem kritéria má být na základě vymezení problémových oblastí i situací a s využitím kvalitních vnitřních norem vypracovat a používat pravidla, která zamezí střetům zájmů zařízení či jeho pracovníků se zájmy uživatelů služeb. Pokud již ke střetu zájmů dochází, musí poskytovatel umět, s využitím svých interních směrnic a dalších pravidel (např. etický kodex), existující rozpor řešit a odstranit, a to s ohledem na zájmy uživatele služby. Důraz na ochranu práv uživatelů je zdůvodňován tak, že stát a jeho orgány mohou činit jen to, co jim zákon dovolí. Naproti tomu občané (Listina základních práv a svobod používá širší označení „každý") mohou své cíle realizovat všemi způsoby, s výjimkou těch, které zákon explicitně zakazuje. Z možných způsobů chování tak pro stát a jeho orgány zůstává vyčleněna malá část, která je přímo uvedena v zákonech, pro ostatní zůstává širší soubor možností a způsobů, jak realizovat své představy a potřeby. Tento princip právního státu aplikují standardy kvality i na vztah poskytovatele sociální služby a jejího uživatele. Průvodce poskytovatele stanovuje postupy, jak toto kritérium naplňovat:

- V oblasti možného střetu zájmů mezi poskytovatelem služby, jeho pracovníky a uživateli služeb pracuje Průvodce poskytovatele s termínem **presumpce podezření** (podezření na porušování práv uživatelů služeb).
- Poskytovatel si má **vytvořit vlastní „katalog" porušování práv uživatelů,** k nimž u něj v minulosti došlo, a používat jej jako zdroj poučení a vodítko pro prevenci těchto jevů.
- Zvláštní **pozornost je věnována uživatelům, kteří jsou na poskytovateli služby zcela**

závislí, nebo pro svůj věk, zdravotní stav či jiné omezení jen obtížně formulují své požadavky a potřeby. V těchto případech existuje zvýšené riziko střetu zájmů či přímo porušování práv uživatelů.

- Poskytovatel prokazatelně seznámí pracovníky s možnými formami řešení jejich selhání ve vztahu k právům uživatele.[7]

Následky hrozící pracovníkovi při porušení práv uživatelů mohou být na úrovni:

- etické (svědomí, tlak veřejného mínění, postavení mezi kolegy na pracovišti),
- pracovněprávní (napomenutí, okamžité zrušení pracovního poměru),
- občanskoprávní (možnost vymáhání satisfakce ze strany uživatele),
- správněprávní (přestupek, finanční sankce),
- trestněprávní (v úvahu připadající trestný čin a jemu odpovídající trest).

Průvodce poskytovatele předkládá možnost zapracování možných následků pro pracovníky do některé z **interních norem organizace.**[8]

Je třeba uvést, že pojmy „střety zájmů" v terminologii Standardů kvality sociálních služeb a „dilematické situace" či „etická dilemata" nevyjadřují nutně totéž. Zatímco etické dilema nastává, jsou-li dvě (případně i více) morální hodnoty stejně platné či odůvodněné v rozporu a sociální pracovník musí volit, kterou z možností uskuteční,[9] v každém střetu zájmů nemusí jít o morální hodnoty – přání či zájmy pracovníka, organizace i dalších zúčastněných; ani přání a zájmy uživatele služby nelze automaticky na morální hodnoty povyšovat.

Do roku 2007 byla značná část práce sociálního pracovníka s klientem podrobena pouze imperativům zevnitř profese a ze strany organizace a její obsahy se předávaly v systému vzdělávání sociálních pracovníků (kvalifikačního i celoživotního) a v kultuře organizace, v níž byla sociální práce vykonávána; legislativní změny v systému sociálních služeb zavádějí některá opatření či regulace přímo do právních předpisů.[10] Ne každé porušení etického kodexu či neetické rozhodnutí může vést k sankcím v systému práva, řada situací v praxi sociálního pracovníka však může podléhat jak etickým standardům, tak právním normám či standardům kvality. V mnoha případech jsou etické principy a hodnoty sociální práce konzistentní s právními normami a standardy, kterými jsou sociální pracovníci povinni se řídit. Sociální práce se však zabývá tak komplexními a vysoce individuálními životními situacemi klientů, že není možné rozpornost etických a legálních požadavků vyloučit.

Reamer[11] proto uvádí, že **uvážená rozhodnutí sociálního pracovníka mohou být**:

rozhodnutí	s etickými standardy	s právními předpisy
1.	v souladu	v souladu
2.	v rozporu	v rozporu
3.	v rozporu	v souladu
4.	v souladu	v rozporu

1. Situace: rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s etickými standardy i s právními předpisy (etická a legální kompatibilita) – nezakládá morální dilema *(např. sociální pracovník informuje klienta o právech a povinnostech).*
2. Situace: rozhodnutí není v souladu ani s etickými, ani s právními principy (souběžná etická a legální inkompatibilita) – ani tato situace nemusí nutně zakládat morální dilema *(např. sociální pracovník zveřejní důvěrné informace o uživateli).*

3. Situace: rozhodnutí sociálního pracovníka je v souladu s právními předpisy, ale odporuje etickým principům profese (právní kompatibilita, etická inkompatibilita) – sociální pracovníci zde mohou zažívat výrazné dilema *(např. sociální pracovník dodrží oznamovací povinnost, která se netýká osob bez způsobilost k právním úkonům ani nejde o ohrožení další osoby)*.
4. Situace: rozhodnutí sociálního pracovníka je konzistentní s etickými standardy, nikoli s právními předpisy (etická kompatibilita, legální inkompatibilita) – velmi výrazné dilema, zakládá porušení práva *(organizace má např. jediného sociálního pracovníka, který je si ve vztahu ke konkrétnímu zájemci o službu vědom svých odborných a profesních omezení, nesmí však zájemce odmítnout a navázat na jinou adekvátní službu, protože nejde o zákonný důvod odmítnutí. Sociální pracovník přesto zajistí zájemci pomoc jinde)*.

V rámci standardizace sociálních služeb není diskutována pouze etická praxe těch, kteří sociální služby poskytují, ale také těch, kteří mají kvalitu sociálních služeb posuzovat. Jejich etické postupy má usměrňovat „Etický kodex inspektora kvality sociálních služeb". O inspekci kvality se zde hovoří jako o „profesi", vedené základními principy bezúhonnosti, objektivity, odborné způsobilosti a řádné péče, respektu k lidským právům a důvěrnosti. Inspektor se podle tohoto kodexu zaměřuje na aspekty, které tvoří, přispívají či ovlivňují kvalitu sociálních služeb v naší společnosti. Inspektor sociálních služeb se má snažit zvyšovat povědomí poskytovatelů sociálních služeb, jejich zadavatelů, orgánů veřejné správy, politické reprezentace naší země i veřejnosti o tom, co je míněno kvalitní sociální službou, a přispívá k tomu, aby tyto subjekty považovaly zajištění takových služeb občanům za svoji prioritu. Toto poslání má naplňovat jak prováděním inspekcí na všech úrovních, tak svou další činností, zejména zobecňováním zkušeností z inspekcí a jejich předáváním odpovědným institucím.[12]

Etické problémy a dilemata v terénní sociální práci

Pracovníci organizací, jejichž zástupci spolupracovali na tvorbě Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce,[13] považují za základní dilemata své praxe následující:

Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

Zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce

Dilema vychází z postavení terénního sociálního pracovníka / terénního pracovníka, který má být prostředníkem mezi klientem a veřejnou institucí. Zájmy a cíle klienta však mohou být v rozporu:

Příklad: *klient dlouhodobě neposkytuje přiměřenou péči svým dětem, má však potenciál k tomu, aby se to naučil. Orgán sociálně-právní ochrany dětí je povinen reagovat a má v úmyslu podat návrh soudu na nařízení ústavní výchovy dítěte, což si klient nepřeje. Terénní sociální pracovník stojí mezi klientem a institucí – má respektovat rozhodnutí instituce a připravit klienta na výkon rozhodnutí, nebo jednat v zájmu klienta a podat odvolání proti tomuto rozhodnutí? Do jaké míry má tak pracovník jednat v zájmu klienta a do jaké míry v zájmu veřejné instituce, která od něj očekává spolupráci?*

Zájem uživatele versus veřejný zájem

Dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejm. při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou.

Příklad: *uživatel se dopouští nelegální činnosti a pracovník je tak postaven před rozhodnutí, zda jeho jednání oznámí a bude riskovat, že ztratí jeho důvěru a ochotu ke spolupráci, nebo nesplní svou ohlašovací povinnost, vystaví se riziku postihu, riziku, že v očích úřadů a dalších veřejných institucí diskredituje sebe či svou organizaci, pokud vyjde najevo, že o dané skutečnosti věděl.*

Typicky se tyto situace vztahují k práci načerno, drobným krádežím, k pobytu osob v bytě nenahlášených v evidenčním listu a u služeb apod.

Za zvláštní případ konfliktu zájmu veřejného a zájmu uživatele považovali zúčastnění pracovníci poškození uživatele tzv.„správným řešením".

Příklad: *uživatel přijme obecně správné řešení, že nebude pokračovat v odběru energií načerno. V důsledku ještě nesplacených dluhů na elektřině to ale znamená, že bude např. dalšího půl roku bez energie, tzn. nebude moci zajistit chod domácnosti, včetně přípravy dětí na školní vyučování atd. Tyto okolnosti mohou vést až ke zhoršení výchovných podmínek či k trestně-právním postihům, což jsou podstatně závažnější důsledky pro celý rodinný systém.*

Členové téže rodiny mají protichůdné zájmy

Pokud terénní sociální pracovník pracuje s celou rodinou, mohou se zájmy jednotlivých členů dostat do rozporu (např. zájmy rodičů a zájmy dětí). V rámci řešení zakázky tak nelze vyhovět všem členům. Rozdílné zájmy členů rodiny se mohou kombinovat s veřejnými zájmy – nadřazenou hodnotou je vždy blaho dítěte, chráněné Úmluvou o právech dítěte, zákonem o sociálně-právní ochraně a dalšími právními předpisy.

Pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě

Dilema se často vztahuje k práci ve vyloučených lokalitách, kde proti sobě stojí sousedské zájmy, případně je v rozporu prospěch konkrétního uživatele a lokality.

Příklad*: rodina jako jediná v domě platí pravidelně zálohy za energie. Kvůli mnohým nelegálním připojením sousedů však doplácí neadekvátní částky za spotřebu energie ostatních. Při hlášení situace místnímu distributorovi, případně úřadům, se do potíží dostává druhý klient pracovníka – soused připojený nelegálně.*

Dilemata pomáhajícího vztahu

Otázky hranic ve vztahu ke klientům

Otázky hranic pomáhajícího vztahu jsou aktuální ve všech pomáhajících profesích, v terénní práci jsou ještě naléhavější, protože je pracovník s klientem v kontaktu převážně v neformálním přirozeném prostředí.

- ***Neformální vztah*** usnadní získání důvěry, pracovníkovi jsou zpřístupněny informace často velmi soukromé povahy; je zde však větší riziko, že klient bude pracovníkem manipulovat (problém zejména u pracovníků ve vyloučených lokalitách, kteří pracují se svými příbuznými, sousedy), pracovník také může porušit zásadu rovnocenného přístupu ke klientovi (bude ochotnější mu pomáhat na úkor ostatních klientů) atp.
- ***Formální vztah, tj. profesionální vztah*** může být také založen na bázi důvěry, ale pomáhá pracovníkovi snadněji připomenout klientovi pravidla jejich vzájemné spolupráce, cíle i plán jejich realizace, na kterém se spolu dohodli.

Obtížné situace související s otázkami hranic pomáhajícího vztahu mohou vyplývat z poskytování finančních půjček ze soukromých zdrojů pracovníka a jiných služeb, např. půjčování vlastního telefonu, hlídání dětí klientů, nebo naopak přijímání darů a pozorností od klientů. Může jít také o žádost o záruku za klienta, požadovanou třetí stranou či klientem samotným, což je dilema související také s volbou způsobu řešení.

***Příklad**: Pracovník pracuje s rodinou, kde nejsou peníze na zakoupení nutně potřebných věcí, např. sunar pro dítě, jídlo, léky, kolek na výpis z rejstříku trestů. Půjčování vlastních finančních prostředků nepatří do profesionálního jednání, pracovník je však konfrontován s újmou či ztrátou, jako je hlad, zmaření důležité příležitosti pro klienta atd.*

Další možné zkušenosti vztahových dilemat pramení z neformálních, někdy až přátelských vztahů pracovníků s klienty, z existence „oblíbených" klientů, případně i ze vztahu s klienty, kteří o pracovníka projevují sexuální zájem.

Dilema pomoci a kontroly

Otázky pomoci a kontroly vystupují zejména v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracující, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení či přerušení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta či jeho rodiny. Pracovník také může ukončení služby vnímat jako své selhání, skrze práci pro klienta řeší své potřeby (snaha si něco dokázat atd.). Může mít také tendence podlehnout své představě o správném řešení, představě, že „ví, co je pro klienta dobré", tj. přiznává klientovi nižší kompetence rozhodovat o svém osudu.

Rozhodování o převzetí kontroly vychází z informací, které často nejsou kompletní, nebo vychází z jednostranného zdroje. Pracovník může mít obavu z prodlení a jeho následků, na druhé straně však může reagovat na „planý poplach" a jeho zásah do přirozeného prostředí klienta vyvolá více škod, ztrátu důvěry klienta. Pokud se pro kontrolu naopak nerozhodne, může dojít k zanedbání či poškození práv, potřeb, případně i zdraví či života klienta i dalších osob.

***Příklad:** Jeden z partnerů v manželské krizi v afektu obviní druhého ze sexuálního zneužívání dětí, z únosu dítěte či jiného akutního ohrožení. Pokud pracovník pod tíhou krize volí výrazně kontrolní strategie a informace není pravdivá, mohou být následky stejně nepříznivé, jako když při skutečném ohrožení situaci vyhodnotí opačně.*

Dilemata volby způsobu řešení

Tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka (např. poskytování „psychoterapie" terénním sociálním pracovníkem bez adekvátního výcviku).

Volba takových strategií, které mohou pro klienta (případně i organizaci, komunitu) **představovat riziko** – medializace příběhu klienta apod.

Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

Dilema nároků profese a vlastního bezpečí (zejména obava z vlastního poškození při výkonu terénní sociální práce).

Příklad: *pracovník odmítá kontakt s klienty s parazitárním kožním onemocněním či infekční žloutenkou, těhotná pracovnice odmítá vstup do lokality atp.*

Dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení, která komplikují výkon povolání či navázání vztahu s konkrétními cílovými skupinami.

Příklad: *pracovníka kontaktuje zájemce o službu, který se dopustil podobného činu, jehož byl pracovník v minulosti obětí. Pracovník tuto osobní zkušenost nezpracoval, což mu nedovoluje klienta akceptovat.*

Dilema, zda by terénní sociální pracovník měl/mohl **přijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které žije**, s sebou nese další dilematické situace, které byly zmíněny již v předchozím textu (např. otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly atd.) Mezi pracovníkem a klientem obtížněji vzniká profesionální vztah, stírají se hranice mezi rolemi, ve kterých pracovník vystupuje jako profesionál, ve kterých jako obyvatel lokality. To může dále souviset s problémy např. jasného vymezení pracovní doby, tzn. času, kdy se pracovník věnuje klientovi jako odborník, a času, kdy vystupuje v roli souseda. Na druhé straně může mít tento pracovník větší přehled o dění v lokalitě, o problémech, které se v ní vyskytují, apod.

Vztah terénního sociálního pracovníka s klienty a jeho etické problémy

Terénní sociální pracovníci se často pohybují v prostředí, které je veřejné nebo v němž jsou hosty svých klientů. Jejich vzájemný vztah může být velmi intenzivní, zejména pokud dlouhodobě navštěvují klienta v jeho domácnosti, znají všechny rodinné příslušníky, zažívají bezprostřední zkušeností podmínky, v nichž klient žije. Pravidla etického chování ve vztahu ke klientům mohou z etických kodexů vyznívat srozumitelně a nepochybně, v konkrétních situacích však vztahy s klienty přináší sociálním pracovníkům řadu výzev, rizika nesprávných rozhodnutí, dilemat a etických otázek.

Hranice v pomáhajících vztazích

Mnoho možných etických pochybení pramení z narušení či problematického nastavení hranic v pomáhajícím vztahu.

„Pomáhající" či „profesionální" vztah je v sociální práci považován za výrazný prvek, ne-li přímo předpoklad efektivní práce s klientem. Někteří autoři se domnívají, že pojem pomáhajícího vztahu nemusí, nebo ani nemůže být definován a že ti, kteří se ho účastní, intuitivně a automaticky rozumí, kdy jejich vztah pomáhá.[14] Nemá-li však sociální pracovník svůj vztah ke klientovi vnitřně vymezen, může jen obtížně udržovat jeho hranice tak, aby byl vztah pro všechny strany bezpečný a konstruktivní. Ne všechny otázky hranic jsou nezbytně problematické nebo neetické, ale mnohé z nich takové být mohou. Nejasné, příliš silné či slabé hranice mohou ohrožovat jak klienta, tak pracovníka samotného. Hranice mohou být křehké a tenké, kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za vlastní. Kopřiva[15] takovou situaci nazývá *splýváním* – namísto empatie zaplavuje pracovníka soucit. Také příliš silné, neproniknutelné hranice brání navázání empatického vztahu ke klientovi – ten umožňuje pomáhat tak, jak to vyžaduje situace, a ne emoční potřeby pracovníka.

Otázky hranic také zahrnují situace, kdy se sociální pracovník setkává s aktuálním nebo potenciálním konfliktem mezi svými profesionálními povinnostmi a sociálními, sexuálními, náboženskými či obchodními vztahy. Reamer[16] používá označení *duální vztah*, kterým označuje situace, do nichž se sociální pracovník dostává, kdykoli převezme ve vztahu ke klientovi další roli – přítele, zaměstnavatele, učitele, obchodního partnera, sexuálního partnera, člena rodiny atd. Podle Reamera příliš nezáleží na tom, zda je druhý vztah uzavřen *před, během* nebo *po* profesionálním vztahu sociální pracovník – klient. Riziko duálního vztahu se často odvíjí od následujících okolností:

- intimní vztahy (fyzické kontakty s klienty, různé osobní služby bývalým klientům, ...),
- osobní prospěch (finanční zisk, zboží a služby, poskytování užitečných informací, ...),
- emocionální potřeby, potřeba závislosti (směšování pracovního a osobního života, reverzní role v pomáhajícím vztahu, vztahy prohlubující závislost klienta, ...),
- altruistická gesta (poskytování osobních laskavostí, služeb, které s profesí nesouvisí, dárků, dostupnost pracovníka mimo pracovní dobu),
- neočekávané okolnosti (sociální a komunitní události – seznámení se a přátelství, ...).

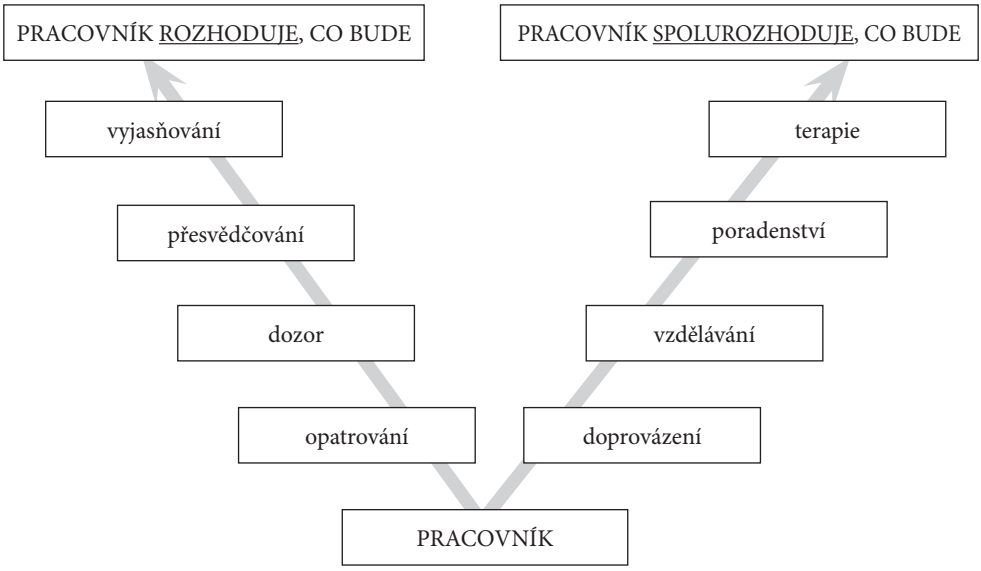
Jiní autoři však vnímají uvedené požadavky na profesionalitu vztahu sociálního pracovníka ke klientovi za přemrštěné. Mají za to, že představ neutrálního a neosobního vztahu, které mají původ v psychoanalytických konceptech, se už zřekly i mnohé psychoanalytické kruhy, zatímco v sociální práci přetrvávají.[17]

Otázky pomoci a kontroly

Další podmínkou etického chování sociálního pracovníka je jeho schopnost reflektovat, **čí jsou cíle, na nichž s klientem pracuje**, a schopnost rozlišit, zda to, co právě dělá, je **kontrolou**, nebo **pomocí**. Oba pojmy bývají v literatuře a praxi používány s různým významem. Na důsledném rozlišování pomoci a kontroly v profesionálních způsobech práce je postaven systemický přístup. Pomoc je výsledkem vzájemné interakce profesionála či profesionálů s klientem, založené na klientově přání. Jde o dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabídl (neboť je k tomu kompetentní) a klient ji zvolil či potvrdil. Nicméně v praxi sociální práce všechny situace touto účinnou, užitečnou a zplnomocňující

cestou řešit nelze,[18] např. potřeba rychlého jednání s vysokým rizikem při prodlení zejména v krizové situaci, ohrožení práv, potřeb či zájmů třetí osoby a rovněž pravděpodobnost výslovné zakázky na preventivní aktivity je snížená. Proto je metodicky v tomto přístupu od tohoto úzce vymezeného pojetí pomoci odlišována intervence pomáhajících profesionálů, založená na principu kontroly.

„Sociální kontrola" je chápána jako forma organizované reakce na deviantní chování, na trestnou činnost, delikvenci a související formy deviantního nebo sociálně problematického jednání, které je takto aktuálně chápáno, a to ve smyslu reaktivním (odezva na to, co se už stalo) nebo proaktivním (jako prevence). Kontrola bývá charakterizována jako normativní aspekt sociálního života nebo vymezení deviantního chování a následná reakce, jako je prohibice, obvinění, uvěznění a odškodnění.[19] Systemické teorie používají pojem kontrola ve výrazně užším slova smyslu. Vymezují ji jako proces, jehož prvním a rozhodujícím krokem je aktivita toho, kdo se rozhodl postarat se o klienta na základě své domněnky, že právě tuto intervenci (starost, péči, dozor, motivaci, vedení) potřebuje. Kontrolovat znamená sledovat „jiné zájmy" než výslovné a rozhovorem ověřené přání klienta.[20] Může se zdát, že kontrola v prvním slova smyslu může mít své místo například v oblasti probace, ale do sociálních služeb nepatří, nepředpokládáme-li, že si nositel „deviantního jednání" takovou reakci sám vyžádal. Kontrola v tom smyslu, jak s pojmem pracuje systemický přístup, však může být v řadě situací nevyhnutelnou a potřebnou cestou, jak usměrnit chování či situaci klienta nebo jiných osob, případně řídit jeho jednání v krizových situacích. Profesionálně prováděná účinná kontrola je často nezbytnou a užitečnou cestou k otevření následné spolupráce. Úlehla[21] naznačuje dva směry profesionálních způsobů práce:



Standardy kvality jasně vymezují, jaká má být orientace práce při poskytování sociálních služeb. Kriterium 3.2 Standardů kvality stanovuje, že cíle, které má sociální služba naplňovat, stanovuje uživatel. Uznání práva na volbu a požadavek přizpůsobit služby individuálním potřebám, přáním a preferencím uživatelů služeb znamená zaměření sociálních služeb na realizaci osobních cílů uživatelů. O abstraktní cíle a ideály, jako je dobro, není potřeba usilovat.[22] Na druhé straně právě otázka **prevence**, tedy předcházení, zabránění něčemu, může

být zadáním někoho jiného, než je ten, kdo podle vymezení cílové skupiny[23] vede „rizikový způsob života" nebo je jím ohrožen, kdo je součástí „problémové skupiny osob" atd.

§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, stanovuje, že služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, pro sociálně znevýhodňující prostředí a pro ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a **chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů**. Jsou-li v tomto kontextu přijatelné pouze cíle, které si stanovil uživatel služby, je striktní odlišování pomoci a kontroly pro terénního sociálního pracovníka klíčové.

Sociální pracovník musí ovládat oba způsoby práce, musí však umět také rozlišit, zda tím, co právě dělá, uplatňuje kontrolu, či pomáhá, a měl by být schopen své rozhodnutí a postupy z něj vyplývající objasnit a odůvodnit.[24] Z hlediska zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je v rámci kontroly tak, jak ji vymezuje systemický přístup, akceptovatelná zejména depistáž, vyhledávání a nabízení sociálních služeb, tj. aktivity, v nichž prvotní aktivita vychází od terénního sociálního pracovníka.

Etická praxe sociálního pracovníka

Někteří autoři se domnívají, že etické rozhodování a etická praxe v organizaci nezávisí pouze na morální zralosti či profesionalitě jednotlivých pracovníků. Banks[25] v tomto smyslu rozlišuje praxi sociální práce na defenzivní a reflexivní:

Defenzivní praxe

Pro defenzivní praxi je charakteristické, že sociální pracovník jedná podle směrnic a předpisů a plní své povinnosti vymezené zákonem a zaměstnavatelem. Předepsané postupy ho sice omezují, ale současně i chrání před vlastní odpovědností. K takovému jednání dochází často tam, kde je preferována tzv. manažerská strategie: všude, kde je to možné, jsou zaváděna pravidla pro všechny oblasti a činnosti v rámci organizace. Pracovníci pak vědí, na základě čeho mají hodnotit situaci a jaké zdroje mají k dispozici, aby dosáhli daných cílů. Jednání sociálních pracovníků se řídí směrnicemi, manuály, metodikami, přístupem k určitým zdrojům a příkazy vedení. Pracovníci tedy nemusejí považovat nové situace za unikátní a neznámé, zvažovat je a rozhodovat se.

Problémy klientů, které s sebou nesou nejistotu a jsou vzájemně provázané a komplexní, mohou vedoucí pracovníci pomíjet nebo je filtrují podle toho, zda jsou relevantní vzhledem k cílům organizace. Klienti jsou proto „přetvářeni" tak, aby vyhovovali podmínkám organizace, namísto aby organizace byla přetvářena tak, aby byla schopna reagovat na potřeby jednotlivých klientů. Tato praxe se rozvíjí zejména tam, kde je sociálním pracovníkům častěji připisována role hodnotitele, sběratele důkazů, manažera rozpočtu, a tam, kde jsou jejich povinnosti do detailu určeny.

Reflexivní praxe

Naproti tomu sociální pracovník, který je schopen vlastní praxi reflektovat, dokáže etická dilemata identifikovat, ale i rozpoznat, jak vznikají. Je si jistější svými osobními hodnotami,

hodnotami profese i tím, jak je uplatňovat. Usiluje o integraci znalostí, hodnot a dovedností a o jejich využívání v praxi. Je schopen vyrovnávat se s nejistotou, která sociální práci provází, a je také připraven nést rizika, která mohou z jeho rozhodnutí vyplynout. Uvědomuje si, že profesní hodnoty, osobní hodnoty a hodnoty jeho zaměstnavatele mohou být v rozporu.

Standardy kvality sociálních služeb se vztahují téměř výhradně k **pravidlům etického chování ve vztahu ke klientovi**. Metodika a vnitřní směrnice poskytovatele služby mohou v různé míře upravovat také pravidla **ve vztahu k zaměstnavateli a ke kolegům**. Etické kodexy neopomíjí ještě další oblasti – etické chování **ve vztahu k povolání, k odbornosti a ke společnosti**.

Profese představuje zvláštní typ kontroly, která usměrňuje profesionály i jejich „produkty", a to pomocí nástrojů, jako jsou například standardy, profesní komora, licence apod. Profese neurčuje pouze to, jak by měla být práce udělána a kým (tzn. určení producentů), ale také rozhodují, jaké služby by měly produkovat a pro koho (určení konzumentů). Podoba profese je vymezena nejen výjimečnými znalostmi a dovednostmi, ale i dalšími aspekty – touhou po moci, schopností se prosadit, vlivy zájmů vládnoucích skupin atd.

„Klasické" profese jsou zcela autonomní, samy si stanovují obsah profesní praxe i způsob její kontroly. Na druhé straně může jejich pozice přinášet jistá rizika, například je vzdálí od klientů. Podle některých autorů nezaujímá sociální práce pozici etablované profese, protože se jí nepodařilo přesvědčit veřejnost o svém výlučném postavení, a zejména proto, že nezískala kontrolu nad obsahem své praxe. Konzumenti, včetně klientů, soudů, veřejnosti a státu, cítí jistou znalost o věcech, s nimiž se sociální pracovníci potýkají, a tak se také cítí schopni převzít dominantnější pozici ve vztahu producent – konzument.

Protože sociální práce vychází z odezvy na problémy každodenního života, její kvalifikace spočívá v dosahování úplného a citlivého porozumění běžným záležitostem. Problémem pro sociální pracovníky je, že když technická základna a síla spočívá ve slovní zásobě, jež zní každému důvěrně, budou mít potíže s vysvětlováním a uplatňováním monopolu svých kompetencí. Pro diváky se nejeví praxe sociálních pracovníků výrazně odlišná od běžného sociálního styku. Není zde velká ochota či zjevná potřeba předat profesní kontrolu sociálním pracovníkům, a protože sociální pracovníci nejsou vnímáni jako držitelé ojedinělé či podstatné schopnosti, převaha moci zůstává společnosti. Do „hry" vstupují i jiné faktory, jako je moc profesní skupiny, slučitelnost jejích zájmů se zájmy mocných, míra podpory, kterou má skupina od veřejného mínění.

Profese podle některých autorů není povoláním, ale znamená možnost povolání kontrolovat. Profesionálové chtějí autonomii a kontrolu svých vlastních obsahů práce, proto vyvíjí tlaky na vyloučení laiků, formulují vlastní etický kodex, stanovení délky vzdělání atd.[26] Sociální pracovníci v rámci odpovědnosti ke své odbornosti mají usilovat o vliv nad obsahy svého povolání a jeho kvalitou, prezentovanou také ve vlastním výkonu práce s klienty, koncepční, metodické i výzkumné práci.

Zavádění strategií zvládání dilematických situací a řešení etických problémů

Etická dilemata a etické otázky bývají obvykle natolik specifické a přitom komplexní, že při jejich řešení nestačí jako vodítko vnitřní směrnice, seznam střetů zájmů, etický kodex

a jiné obecné normy. Odpověď je třeba hledat se zřetelem na jedinečnost situace a kontext v procesu etického rozhodování.

Co je charakteristické pro řešení otázek, které patří do oblasti profesní etiky? Banks[27] uvádí, že jsou to:

- řešení, která by měla podporovat spokojenost lidí a uspokojit jejich potřeby,
- řešení, která zahrnují určitou akci,
- řešení, která by měla být do jisté míry univerzální ve smyslu srovnatelného postupu u klientů, kteří se ocitli v podobné situaci,
- řešení, která by měla oprávněná a odůvodněná vzhledem k profesním a obecným hodnotám.

Banks[28] rozlišuje čtyři typy sociálních pracovníků:

Angažovaný sociální pracovník chápe svou práci jako způsob, jímž uplatňuje osobní morální hodnoty. S klienty jedná jako s lidskými bytostmi, které vnímá empaticky a s respektem. Vychází z toho, že sociální pracovník by měl opravdově pečovat o své klienty a jednat s nimi jako s přáteli. Sám sebe chápe především jako osobu a až potom jako sociálního pracovníka. Používá stejné etické principy na situace v osobním životě i na ty, které vzniknou v rámci sociální práce. V kontextu současné praxe je tento přístup problematizován tím, že by sociální pracovník mohl být jednak obviněn ze stranění některým klientům (protože je v tomto rámci obtížné poskytnout stejnou péči všem), jednak může dojít k vytvoření osobního vztahu s klientem (možnost zneužití ze strany sociálního pracovníka i klienta), anebo k syndromu vyhoření. Proto je důležité, aby se sociální pracovník pohyboval v institucionálním rámci práv a povinností.

Radikální sociální pracovník má s předchozím společné to, že vkládá osobní hodnoty do praxe. Nedělá to však proto, aby poskytl jednotlivému klientovi bezpodmínečnou péči, ale jde mu primárně o změnu těch zákonů, oblastí sociální politiky a praxe, které považuje za nespravedlivé. Jde tedy spíše o otázku politické ideologie a o práci v zájmu sociální změny.

Byrokratický sociální pracovník odděluje osobní hodnoty, profesní hodnoty a hodnoty zaměstnavatele. Cílem sociální práce je manipulace s lidmi v zájmu jejich změny. K roli sociálního pracovníka patří i to, že vytváří iluzi osobní péče o klienta. Na druhé straně v určitých případech musí působit i jako přísný „normalizátor" klienta. Rozdělení osobního a profesního je nutné pro to, aby se sociální pracovníci necítili vinni tím, že s lidmi manipulují a že využívají profesionální vztah způsobem, který by v osobním životě nepovažovali za čestný.

Profesionální pracovník je autonomním profesionálem, který je vzdělaný v oboru, je veden etickým kodexem a jeho identitu tvoří především příslušnost k profesi. Prioritou jsou práva a zájem klientů. Důležitý je individuální vztah s klientem, kterého sociální pracovník chápe jako aktivního spolupracovníka. Profesionální model je založený na tom, že je potřeba vyvážit moc mezi sociálním pracovníkem a klientem, a to upevněním práv klientů. Práva klientů jsou posilována jejich zapojením do rozhodování. Tím určitá část moci přechází do rukou klienta. Důraz je však kladen na sociálního pracovníka, který klientovi tuto moc dává. Klient má tedy větší moc, ale ta je pod kontrolou sociálního pracovníka.

Znalost etických teorií a hodnot sociální práce, včetně etického kodexu, sice pomáhá sociálnímu pracovníkovi nejen v situacích, kdy má řešit etický problém nebo dilema, sama o sobě však sociálním pracovníkům nestačí. Musejí být schopni uvádět ji do svých praxí, a to jak na úrovni vlastní práce s uživateli služby, tak ve smyslu implementace etických postupů na úrovni organizace. Sociální pracovníci při tom musí:

- brát v úvahu klíčové hodnoty sociální práce,
- brát v úvahu povinnost nepoškodit klienta a chránit ho před újmou,
- brát v úvahu povinnost dodržovat zákony,
- brát v úvahu právo chránit sebe, vyhnout se sankcím,

a to vše současně. Pokud to není možné, řeší pracovník etické dilema – situaci, kdy jeho povinnosti a závazky jsou v rozporu, kdy se musí rozhodnout, které z povinností dá přednost. Sociální pracovník při tom znovu musí:

- brát v úvahu následky svých etických rozhodnutí a jednání, konkrétní možnosti profesionální chyby a služebního pochybení.[29]

Možný postup:

- identifikovat (pojmenovat) konflikt, dilema, etický problém,
- určit, co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu (jaké hodnoty, cíle, povinnosti),
- vymezit, koho se dilema týká (jednotlivce, cílové skupiny, organizací a institucí), kdo bude rozhodnutím ovlivněn,
- předběžně označit možné směry, průběhy událostí, jednání, zisky a ztráty na všech stranách v diskusi v týmu pracovníků (na vertikální i horizontální úrovni),
- důkladně prozkoumat argumenty pro a proti, vzít v úvahu etické teorie, principy a standardy služby, právní předpisy, vnitřní směrnice i osobní hodnoty zúčastněných (nejde o formální shromažďování informací, ale o těžkou konceptuální práci nad otázkou, která varianta přináší větší dobro),
- konzultovat postup s kolegy, s partnery, k nimž má důvěru, s dostupnými experty včetně supervizora, s vedením organizace,
- rozhodnout situaci a zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace,
- monitorovat a ověřovat rozhodnutí a jeho důsledky na všech úrovních,
- vyvodit závěry, co je třeba změnit, jednat ve prospěch této změny, včetně tlaku na změnu závazných norem.[30]

Možnosti reflexe etických témat v rámci metodického vedení terénních pracovníků a v týmech / pracovních skupinách

Terénní sociální pracovník provádí a uplatňuje etické rozhodování pro vlastní práci s uživateli služby, ve vztahu k zaměstnavateli, kolegům, oboru a společnosti, v organizaci však také může mít pozici koordinátora, metodika nebo je jiným způsobem pověřen k vedení či metodickému vedení jiných sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách. Možnosti metodického vedení terénních pracovníků jsou součástí kapitoly Základní činnosti terénního sociálního pracovníka; ve vztahu k tématu etiky a řešení dilematických situací je podstatné zapojení terénních pracovníků do všech bodů strategie zvládání etických dilemat.

Z hlediska metodického vedení terénních pracovníků lze uvedený postup rozšířit následovně:

- V rámci adaptačního procesu při nástupu na pracoviště, na klientských poradách, při případových konzultacích, v rámci mentoringu či jiných formách práce s terénními pracovníky, které jsou v organizaci zavedeny, pomáhá sociální pracovník vhodnou formou porozumět hodnotám v sociální práci, seznámit terénní pracovníky s obsahem a významem etického kodexu ve vztahu ke konkrétní praxi, porozumět právním normám, umět naplňovat právní normy, vnitřní směrnice, metodiku a standardy kvality poskytovatele.

Sociální pracovník v konkrétních situacích pomáhá terénním pracovníkům rozpoznat zájmy, hodnoty, pravidla, která jsou v konfliktu, pojmenovat dilema či etický problém. Sdílí také vlastní zkušenosti z práce s klienty.

- Pomáhá terénním pracovníkům vymezit, koho se dilema týká (jednotlivce, cílové skupiny, organizací a institucí) a kdo bude rozhodnutím ovlivněn.
- Ve skupině spolupracovníků na základě sdílení zkušenosti zvažují možné směry, průběhy událostí, jednání, zisky a ztráty na všech stranách, diskuse je řízena vedoucím pracovníkem, metodikem či jinou pověřenou osobou a probíhá s využitím technik skupinového rozhodování a řešení problémů.
- Důkladně v diskusi prověřují argumenty pro a proti, s ohledem na etické teorie, principy a standardy služby, na právní předpisy, vnitřní směrnice i na osobní hodnoty všech zúčastněných. Osobní hodnoty zúčastněných nejsou vnímány hierarchicky podle pozice v organizaci, předpokládá se však, že pracovníci sdílí poslání a principy služby, kterou poskytují.
- Terénní sociální pracovník v pozici metodického vedoucího, konzultanta či mentora konzultuje s vědomím terénního pracovníka postup s kolegy, s experty, terénnímu pracovníkovi může být zajištěna individuální supervize.
- Terénní sociální pracovník dokumentuje jednotlivé kroky a rozbor situace a rozhodnutí.
- Společně s terénním pracovníkem monitoruje a ověřuje důsledky rozhodnutí.
- V týmu či ve skupině spolupracovníků jsou vyvozovány závěry, co je třeba změnit, jednat ve prospěch této změny, včetně tlaku na změnu závazných norem, jsou přepracovány interní předpisy metodiky poskytovatele apod.

Sociální pracovník by měl být profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat své další povinnosti. Měl by také dokázat své jednání veřejně obhájit. V řešení dilematických situací a etických problémů by neměl zůstat osamocen. Hledání etických přístupů ke konkrétním situacím, které v praxi zažívá, by mělo být záležitostí celé organizace a mnohdy i dalších osob.

Znalost etického kodexu je sice důležitá pro každého sociálního pracovníka, jeho převádění do praxe však vyžaduje mnohem víc. Pouze pokud je sociální pracovník jistý ve svých osobních hodnotách, v hodnotách profese i ve způsobech, jak je naplňovat, dokáže reflektovat, identifikovat etická dilemata, rozpoznat, jak vznikají, a převádět svá etická rozhodnutí do praxe.

Shrnutí

Kapitola shrnuje základní vymezení profesní etiky, zejména v kontextu poskytování sociálních služeb. Standardy kvality sociálních služeb se vztahují téměř výhradně k pravidlům etického chování ve vztahu ke klientovi, příspěvek stručně tematizuje také etické chování ve vztahu k oboru. Znalost etických teorií, etického kodexu a hodnot sociální práce sice sociálním pracovníkům pomáhá v situacích, kdy se mají etickým problémům či dilematům postavit, sama o sobě však nestačí. Sociální pracovníci musejí být schopni uvádět ji do svých praxí, a to jak na úrovni vlastní práce s uživateli služby, tak ve smyslu implementace etických postupů na úrovni organizace. Tyto postupy jsou v textu prezentovány včetně jejich modifikace pro práci v rámci metodického vedení terénních pracovníků.

Poznámky

[1] Horyna (2002).

[2] Šiler (2007).

[3] Fischel (2005).

[4] Thompson (2004).

[5] Zavádění (2002).

[6] Zavádění (2002).

[7] Zavádění (2002).

[8] Zavádění (2002).

[9] Barker (2003).

[10] Standardy kvality sice nejsou právním předpisem, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, však uvádí, že registrace sociální služby bude zrušena, jestliže „poskytovatel nesplňuje standardy kvality" (§ 82 c).

[11] Reamer (2005).

[12] Etický kodex (2006).

[13] Nedělníková (Ed.) (2007).

[14] Proctor (1982).

[15] Kopřiva (2000).

[16] Ramer (2003).

[17] Freud, Krug (2002).

[18] Úlehla (2007).

[19] Innes (2003).

[20] Úlehla (2007).

[21] Úlehla (2007).

[22] Zavádění (2002).

[23] § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

[24] Úlehla (2007).

[25] Banks (2006).

[26] Howe (1986).

[27] Banks (2006).

[28] Matoušek (2003).

[29] Reamer (1999).

[30] Reamer (1999), Reamer (2005).

Použité zdroje informací

Banks, S. 2006. *Ethics and values in social work*. Basingstoke: Palgrave.

Barker, R. L. 2003. *The Social Work Dictionary.* Washington: NASW Press.

Etický kodex inspektora kvality sociálních služeb. 2006. Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb. EuroProfis.

Fischel, M. 2005. *Sociální odpovědnost a etika. IV. setkání v Senátu na téma Moderní systémy řízení jako významný faktor ovlivňující úspěšnost a konkurenceschopnost.* Výbor pro záležitosti Evropské unie a Society for Human Resources. Praha.

Freud, S., Krug, S. 2002. *Beyond the Code of Ethics*. Part II: Dual Relationships Revisited. Families in Society. Vol. 83, 5/6.

Howe, D. 1986. *Social Workers and Their Practice in Welfare Bureaucracies*. Aldershot-Vermont: Gower.

Innes, M. 2003. *Understanding Social Control.* Open University Press.

Kagle, J. D., Giebelhausen, P. N. 1994. *Dual Relationships and Professional Boundaries.* Social Work, Vol. 39, No. 2.

Kopřiva, K. 2000. *Lidský vztah jako součást profese.* Praha: Portál.

Matoušek, O. 2003. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál.

Nedělníková, D. (Ed.) 2007. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce.* Ostrava: MPSV.

Reamer, F. G. 1999. *Social Work Values and Ethics* (Foundations of Social Work Knowledge Series). Columbia University Press.

Reamer, F. G. 2003. *Boundary Issues in Social Work: Managing Dual Relationships.* Social Work, Vol. 48.

Reamer, F. G. 2005. *Ethical and Legal Standards in Social Work: Consistency and Conflict.* Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services Volume 86, No. 2.

Thompson, M. 2004. *Přehled etiky.* Praha: Portál.

Úlehla, I. 2007. *Umění pomáhat.* Praha: SLON.

Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2002. Praha: MPSV.

Doporučené zdroje informací

Salamon, E. 1994. *Kdo je zákazníkem sociálních služeb?* The Journal of systemic Consultation & Management. Vol. 5. p. 305-318. Online: http://www.komplan.cz/soubory/zakaznik_soc_sluzeb.pdf.

Thompson, M. 2004. *Přehled etiky.* Praha: Portál.

Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2002. Praha: MPSV.

Rejstřík pojmů

Analýza potřeb – analytický postup, který za využití výzkumných metod zjišťuje nedokonalosti či nedostatky ve vymezené oblasti zájmu a jehož cílem je vyhledat tzv. faktické potřeby. Také proces identifikace problémů jedinců, sociálních skupin či organizací a způsob jejich řešení. Analýza potřeb podporuje rozhodování ohledně distribuce zdrojů, je východiskem pro plánování, formulování politik a intervenčních programů v oblastech vzdělávání, zdravotních, sociálních a dalších služeb.
Belcourt, M., Wright, P. C. 1998. Vzdělávání pracovníků a řízení pracovního výkonu. Praha: Grada Publishing.
McKillip, J. 1998. Needs Analysis. Process and Techniques. In: Handbook of Applied Social Research Methods. Edt. L. Bickman. Thousand Oaks: Sage Publications.
Reviere, R. 1996. Needs Assessment: a Creative and Practical Guide for Social Scientists. London: Taylor & Francis.

Diskriminace nepřímá – takové jednání nebo opomenutí, kdy na základě zdánlivě neutrálního ustanovení, kritéria nebo praxe je z důvodů rasy, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženství či víry osoba znevýhodněna oproti ostatním. Nepřímou diskriminací není, pokud toto ustanovení, kritérium nebo praxe je objektivně odůvodněno legitimním cílem a prostředky k jeho dosažení jsou přiměřené a nezbytné.
Návrh antidiskriminačního zákona z roku 2007.

Diskriminace přímá – rozumíme jí takovou regulaci, při které je s určitou osobou nebo skupinou osob zacházeno ve srovnatelné situaci méně výhodným způsobem než s osobami jinými, pokud se tak děje z důvodů právně neospravedlnitelných, tedy a) na základě nepřípustného kritéria (rasa, pohlaví, národnost, víra atp.), ledaže je rozdílné zacházení na základě takovéhoto kritéria věcně odůvodněno oprávněným účelem a prostředky k jeho dosahování jsou přiměřené a nezbytné, nebo se tak děje b) svévolně, tedy bez možného rozumného zdůvodění takové regulace.
Bobek, M., Boučková, P., Kuhn, Z. 2007. Rovnost a diskriminace. Praha: C. H. Beck.

Evaluace – představuje systematický sběr informací o fungování služeb. Jedná se o specifický typ výzkumné aktivity, přičemž důraz je kladen více na praktický přínos než na teoretický rozvoj. Evaluaci provádí evaluátor, osoba, která evaluaci naplánuje a uskuteční. Evaluace může být zaměřena na efektivitu dosahování cílů služby, zjišťování výsledků dosažených u klientů, získávání zpětné vazby pro zkvalitňování služby, odhalování oblastí, ve kterých lze snížit náklady za dosažení stejných výsledků, apod.
Hall, I., Hall, D. 2004. Evaluation and Social Research. Palgrave Macmillan.

Evaluace formativní – je typem evaluace a určuje její zaměření. Cílem formativní evaluace je poskytnout zpětnou vazbu pro další zlepšování aktivit v sociálních službách. Formativní evaluace pomáhá lidem pracovat lépe, identifikovat silné a slabé stránky, které mohou být zkvalitněny. Evaluátor se pravděpodobně bude zaměřovat na proces poskytování služeb a jejich rozvoj a bude dávat návrhy na jejich zlepšení.
Hall, I., Hall, D. 2004. Evaluation and Social Research. Palgrave Macmillan.

Evaluace sumativní – je typem evaluace a určuje její zaměření. Cílem sumativní evaluace je zjistit úspěšnost a efektivitu programu. Evaluátor se pravděpodobně bude zabývat výsledky poskytovaných služeb, výstupy, aktivitami, které v určitém čase proběhly, a bude předkládat informace, které poslouží k soudům o úspěchu dané služby.
Hall, I., Hall, D. 2004. Evaluation and Social Research. Palgrave Macmillan.

Etika (z řeckého éthos – mrav, zvyk, obyčej, charakter). Etika se zabývá studiem morálky a rozumovým odůvodněním morálního jednání.
Matoušek, O. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Etnocentrismus – tendence posuzovat odlišné kultury, jejich hodnoty, tradice, zvyky z perspektivy kultury vlastní, vyplývající z přesvědčení, že pouze normy a hodnoty vlastní kultury jsou správné, platné a pravdivé. Tato tendence je vlastní všem kulturám.
Velký sociologický slovník. 1996. Praha: Karolinum.

Hrubý domácí produkt (HDP) – je peněžním vyjádřením celkové hodnoty statků a služeb nově vytvořených v daném období na určitém území (např. státu); používá se pro stanovení výkonnosti ekonomiky.
Český statistický úřad. Online:
http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/hruby_domaci_produkt_(hdp*).*

Incident – je zvláštní typ konfliktní situace, která vzniká náhle, má výrazně konfrontační charakter a rychlý průběh. Iniciátor kalkuluje s momentem překvapení a svých cílů dosahuje převážně násilným způsobem (popřípadě hrozbou násilím).
Spurný J. 1996. Psychologie násilí. Praha: Eurounion.

Index chudoby (HPI – Human Powerty Index) – indikátor, který ukazuje míru chudoby v jednotlivých zemích; existuje ve dvou variantách. První z nich je určena pro tzv. rozvojové země a druhá pro země tzv. vyspělé. Každá varianta vychází z trochu jiných údajů. Počítá se podobně jako HDI pro jednotlivé roky.
Varianta pro rozvojové země (HPI – 1):
- Pravděpodobnost, že se narozené dítě dožije méně než 40 let.
- Míra negramotnosti v dospělé populaci.
- Podíl obyvatel, kteří nemají dostatečný přístup k pitné vodě, a podíl dětí, které nemají dostatečnou váhu vzhledem ke svému věku.

Varianta pro vyspělé země (HPI – 2):
- Pravděpodobnost, že se narozené dítě dožije méně než 60 let.
- Podíl dospělých, kteří nemají dostatečně funkční dovednosti v oblasti čtení a psaní.
- Podíl obyvatel pod hranicí chudoby stanovené jako polovina z mediánu příjmů domácnosti (medián je prostřední hodnota uspořádané řady hodnot).
- Míra dlouhodobé nezaměstnanosti (delší než 12 měsíců).

Tato varianta se používá pro země ze skupiny OECD (Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj). Výsledná hodnota tohoto indexu se udává v procentech. Čím více procent, tím horší podmínky (větší chudoba) v dané zemi jsou. Vzhledem k odlišnému způsobu výpočtu však nelze navzájem porovnávat rozvojové a vyspělé země.
Human development report. Online: http://hdr.undp.org.

Index lidského rozvoje (HDI – Human Development Index) – podle tohoto indikátoru se určuje, nakolik je daná země rozvinutá. HDI se počítá pro jednotlivé roky a zahrnuje tři hlavní roviny:
- Dlouhý a zdravý život měřený podle naděje na dožití při narození.
- Znalosti a vzdělání měřené podle podílu gramotných v populaci a podílu lidí, kteří nastoupili jednotlivé typy vzdělání (základní, střední, vysokoškolské).
- Přiměřený životní standard měřený hrubým domácím produktem na hlavu a kupní silou obyvatel.

Výpočet je poměrně složitý, výsledná hodnota se pohybuje v rozmezí 0–1. Čím vyšší (čím blíže k 1) hodnota, tím lepší je výsledek. OSN každý rok zveřejňuje výsledky v podobě žebříčku všech zemí světa. Od roku 1990 se na prvním místech střídají Kanada, Norsko a Island. Nejnižší místa naopak zaujímají země Afriky.
Pro tento index se dají vypočítat také varianty pro různé skupiny uvnitř jednotlivých zemí (např. podle věku, místa bydliště).
Human development report. Online: http://hdr.undp.org.

Krajní nouze – čin jinak trestný, kterým někdo odvrací nebezpečí přímo hrozící zájmu chráněnému tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o krajní nouzi, jestliže bylo možno nebezpečí za daných okolností odvrátit jinak, anebo způsobený následek je zřejmě stejně závažný, nebo ještě závažnější, než ten, který hrozil.
Zákon č. 140/1961 Sb., § 14.

Metoda kvalitativní – nestatistické postupy, jejichž prostřednictvím získáváme mnoho informací o malém počtu jedinců. Metoda využívá induktivního postupu, jehož cílem je nalézt porozumění sociálním aktérům v sociálních situacích, vytvořit novou teorii na základě reflektování běžného dennodenního života sociálních aktérů.
Disman, M. 1993. Jak se dělá sociologická znalost. Praha: Karolinum.
Hendl, J. 2005. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál.
Miovský, M. 2006. Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada Publishing.

Metoda kvantitativní – metoda statistické analýzy dat, která jsme získali prostřednictvím výzkumných technik, jejímž cílem je testovat a verifikovat předložené hypotézy. Kvantitativní výzkum testuje hypotézy, zjišťuje příčinné vztahy mezi proměnnými a přináší omezený rozsah informací o mnoha jedincích. Využívá deduktivního postupu.
Disman, M. 1993. Jak se dělá sociologická znalost. Praha: Karolinum.
Hendl, J. 2004. Přehled statistických metod zpracování dat. Praha: Portál.

Morálka (z latinského mos – původně vůle, potom mrav, předpis, zákon, charakter, vnitřní podstata). Morálka ovlivňuje lidské jednání, je založena na rozlišení správného, nesprávného a na schopnosti rozlišovat dobro a zlo.
Matoušek, O. 2003. Metody a řízení sociální práce. Praha: Portál.

Naděje dožití (též střední délka života) – vyjadřuje počet roků, který v průměru ještě prožije osoba právě x-letá za předpokladu, že po celou dobu jejího dalšího života se nezmění řád vymírání, zjištěný úmrtnostní tabulkou, zkonstruovanou pro daný kalendářní rok nebo jiné (zpravidla delší) období. Jedná se tedy o hypotetický údaj, který říká, kolika let by se člověk určitého věku dožil, pokud by úroveň a struktura úmrtnosti zůstala stejná jako v daném roce.
Ukazatel se nejčastěji používá ve formě „Střední délka života při narození" nebo „Naděje dožití při narození", ve které vyjadřuje průměrnou délku života osoby právě narozené za předpokladu setrvání úmrtnostních poměrů platných v roce, ve kterém se osoba narodila a pro který je konstruována úmrtnostní tabulka. Například, je-li střední délka života při narození pro muže v roce 2002 v ČR 72,1, mají chlapci narození v tomto roce statistickou naději dožít se věku 72,1 let. Jen pro srovnání – dívky narozené ve stejném roce mají naději vyšší – 78,5 let.
Naděje dožití se vzhledem k odlišnosti v úmrtnosti obou pohlaví zásadně uvádí zvlášť pro muže a pro ženy.
Český statistický úřad. Online:
http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/nadeje_doziti_a_prumerny_vek.

Nutná obrana – čin jinak trestný, kterým někdo odvrací přímo hrozící nebo trvající útok na zájem chráněný tímto zákonem, není trestným činem. Nejde o nutnou obranu, byla-li obrana zcela zjevně nepřiměřená způsobu útoku.
Zákon č. 140/1961 Sb., § 13.

Občan – příslušník určitého politického společenství (nejčastěji státu), kterému z jeho členství v tomto společenství plynou určitá práva a povinnosti.
Giddens, A. 1998. Důsledky modernity. Praha: Sociologické nakladatelství.

Odcizení – pocit a stav izolace člověka ovládaného systémem, věcmi, ekonomikou. Stav, kdy člověk ztrácí kontrolu, např. nad výsledky vlastní práce.
Giddens, A. 1998. Důsledky modernity. Praha: Sociologické nakladatelství.

Oddlužení – institut oddlužení dle insolvenčního zákona (z. č. 182/2006 Sb.) je určen pro dlužníky – nepodnikatele, kteří jsou schopni svým věřitelům jednorázově nebo ve splátkách po dobu nejdéle 5 let uhradit alespoň 30 % jejich pohledávek. Možnost oddlužit se poskytuje dlužníkovi druhou šanci tak, že po uhrazení alespoň 30 % závazků (příp. jejich menší části, pokud věřitelé souhlasí) je dlužník osvobozen od placení zbytku závazků. Nesmí se však jednat o nepoctivý záměr dlužníka.
www.insolvencni-zakon.justice.cz.

Propagace – cílevědomé a institucionálně zajištěné komunikační působení na veřejnost či určitou zájmovou či speciálně demograficky vymezenou skupinu.
Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007. Ostrava: MPSV.

Sociální kontrola – souhrnný pojem označující všechny mechanismy, jež mají zajišťovat řád a stabilitu společnosti. Sociální kontrola je zajišťována řadou různých způsobů. Patří mezi ně např. veřejné mínění, náboženství, politika, právo, tabu zakazující určité jednání.
Keller, J. 2006. Úvod do sociologie. Praha: Sociologické nakladatelství.

Sociální prevence – představuje aktivity ovlivňující proces socializace a sociální integrace a aktivity zaměřené na změnu nepříznivých společenských a ekonomických podmínek, které jsou považovány za klíčové příčiny páchání trestné činnosti. Sociální prevence je součástí sociální politiky.
Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. 2007.Ostrava: MPSV.

Sociální stát – toto označení se většinou používá pro státy, které vytvořily rozsáhlé systémy sociální péče, a pro státy, které uplatňují politiku redukce ekonomických a sociálních nerovností. Je to takový stát, který ve jménu jistoty a rovnosti nahrazuje trh a/nebo koriguje jeho výsledky.
Boudon, R., Besnard, P., Cherkaoui, M., Lékuyer, B. 2004. In: Sociologický slovník. 2004. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.

Společenská instituce – každý obecně praktikovaný způsob jednání sloužící naplnění skutečné nebo fiktivní potřeby. Institucí je např. bohoslužba, úplatky, manželství, souboj. Instituce v tomto smyslu jsou považovány za základ každé kultury. Je to výhradně lidský způsob řešení problémů přežití. Institucionalizované jednání u lidí nahrazuje pudové jednání zvířat. (Pojem „instituce" má v sociologii, kulturní antropologii a etnologii jiný význam než v běžném jazyce.)
Keller, J. 2006. Úvod do sociologie. Praha: Sociologické nakladatelství.

Správní řízení – postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se v určité věci zakládají, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo jímž se v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má, anebo nemá. Základními subjekty správního řízení jsou správní orgány a účastníci řízení.
Hendrych, D. 2006. Správní právo, Obecná část. Praha: C. H. Beck.

Standardy kvality sociálních služeb – soubor dohodnutých kritérií, který umožňuje posuzování kvality sociálních služeb.
Matoušek, O. 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál.

Standardy personální – se věnují personálnímu zajištění služeb. Jsou zaměřeny na pracovníky a jejich kvalifikaci a praxi, podmínky pro odborný růst, oceňování a hodnocení pracovníků, supervizi pracovníků apod.
Matoušek, O. 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál.

Standardy procedurální – stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Na co je potřeba si dát pozor při jednání se zájemcem o služby, jak službu přizpůsobit individuálním potřebám každého člověka. Velká část textu je věnována ochraně práv uživatelů služeb a vytváření ochranných mechanismů, jako jsou stížnostní postupy, pravidla proti střetu zájmů apod.
Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. 2002. Praha: MPSV.

Standardy provozní – definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Soustřeďují se na prostory, kde jsou služby poskytovány, na dostupnost, technické aspekty zajištění služeb a rozvoj jejich kvality.
Matoušek, O. 2003. Slovník sociální práce. Praha: Portál.

Supervize – metoda poradenství, s jejíž pomocí osoby, týmy, skupiny a organizace hodnotí svoji profesionální aktivitu; teoretické pojetí, které umožňuje zhodnocení faktorů souvisejících s profesionální komunikací a jejich definování. (Evropská asociace pro supervizi.)
Český institut pro supervizi. Online: http://www supervize.org/vyPrv.htm.

Teambuilding – rozvíjení a budování týmů, jehož výsledkem má být lepší týmová komunikace, spolupráce a souhra v pracovním kolektivu. Využívá metod zážitkové pedagogiky, fyzické aktivity atd.
Hermochová, S. 2006. Teambuilding. Praha: Grada.

O autorkách a autorech

Mgr. Kateřina Cilečková je absolventka Právnické fakulty MU**.** Od roku 1997 spolupracuje s občanským sdružením Vzájemné soužití. Od roku 2000 do roku 2004 pracovala jako externí právník v sociálně-právní poradně tohoto občanského sdružení a vedla projekty zaměřené na právní poradenství a medializaci připravovaného antidiskriminačního zákona. Od roku 2006 spolupracuje na projektu Prevence odebírání dětí z rodin. Externí právní poradenství poskytuje ostravské pobočce Fondu ohrožených dětí, o. s., a Centru pro rodinu a sociální péči, o. s.
Kontakt: katerina.cileckova@seznam.cz

Mgr. Dominika Černá působí jako externí vyučující terénní sociální práce na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě, kde také druhým rokem studuje v doktorském studijním programu sociální politika a sociální práce, a zabývá se zde projektovou činností. V rámci autorského týmu se podílela na vzniku Metodické příručky pro výkon terénní sociální práce a Metodické příručky k výkonu přenesené působnosti v oblasti prosazování práv příslušníků romské komunity a integrace romské komunity do společnosti. Je vedoucí projektu Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi občanského sdružení Sdružení sociálních asistentů, kde zároveň působí jako terénní sociální pracovník.
Kontakt: dominika.cerna@osu.cz

Mgr. Kateřina Dosoudilová, DiS., vystudovala obor sociální pedagogika se specializací na etopedii a obor sociální práce. Po ukončení vysokoškolského studia se věnovala problematice delikventní mládeže v ústavní výchově. Od roku 2005 působí v organizaci Člověk v tísni, o. p. s., v sekci Programy sociální integrace, kde vede program terénní sociální práce. Součástí její práce je metodická podpora deseti sociálních služeb terénními programy, které jsou zaměřeny na problematiku sociálně vyloučených osob nebo sociálním vyloučením ohrožených osob. V rámci autorského týmu se podílela na Metodické příručce pro výkon terénní sociální práce.
Kontakt: katerina.dosoudilova@clovekvtisni.cz

PhDr. Alice Gojová, Ph.D., působí jako odborná asistentka na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity. Věnuje se metodám sociální práce, především komunitní práci a sociální práci s rodinou. Pravidelně publikuje v odborných časopisech.
Kontakt: alice.gojova@osu.cz

Mgr. Kateřina Haasová je absolventka Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity, oboru sociální práce se zdravotnickým profilem. Od roku 2002, kdy zakončila vysokoškolské studium, pracovala jako sociální pracovnice, case manager v občanském sdružení MENS SANA, o. s., které poskytuje sociální služby lidem s duševním onemocněním. V letech 2001–2005 působila jako externí konzultant Linky důvěry v Charitě Opava. V současné době je na rodičovské dovolené a externě spolupracuje se Sdružením sociálních asistentů, o. s.
Kontakt: katka.haasova@seznam.cz

Mgr. Ilja Hradecký je ředitelem občanského sdružení Naděje, které i spoluzakládal. Zabývá se mimo jiné projekty integračních programů, potravinové banky a odborného vzdělávání. Je autorem několika odborných publikací a přednášek. Dále působí jako lektor dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, inspektor kvality a hodnotitel projektů. Je členem evropských organizací zabývajících se bezdomovectvím.
Kontakt: hradecky@nadeje.cz.

Mgr. Vendula Jabůrková je studentka doktorského studijního programu sociální politika – sociální práce ve studijním oboru sociální práce na ZSF Ostravské univerzity v Ostravě. Těžištěm jejího studia je zaměření na současnou praxi komunitní práce na poli české a slovenské sociální práce. Má čtyři roky praxe v nestátních neziskových organizacích v oblasti terénní sociální práce v sociálně vyloučených

lokalitách. Pravidelně lektoruje, zejména na téma terénní sociální práce a komunitní práce v sociálně vyloučených lokalitách.
Kontakt: vendula.jaburkova@osu.cz

Mgr. Klára Janoušková, M. A., působí jako odborná asistentka a projektová manažerka na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě. Věnuje se rovným příležitostem, sociální politice ČR a EU a genderovým teoriím. Na katedře sociologie Masarykovy Univerzity v Brně studuje doktorský program. Pravidelně publikuje v odborných časopisech.
Kontakt: klara.janouskova@osu.cz

Mgr. Jana Kahánková se zabývá projektovou činností a lektorováním v oblasti vzdělávání dospělých se zaměřením na evaluaci v sociální práci. V současné době působí na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity.
Kontakt: jana.kahankova@osu.cz

Bc. Rostislav Maceček působí jako krizový pracovník v Krizovém centru Ostrava. Je inspektorem kvality sociálních služeb – specializovaným odborníkem. Absolvoval mimo jiné čtyřletý výcvik v integrativní psychoterapii (IPIPAPP) a kurz telefonické krizové intervence (RAFAE o.s.). V současnosti studuje 5. ročník jednooborové psychologie na UP Olomouc a navštěvuje kurz celoživotního vzdělávání „Supervize v pomáhajících profesích" pořádaný Fakultou humanitních studií UK Praha.
Kontakt: r.macecek@volny.cz

PhDr. Hana Malinová, **CSc**., pracuje v občanském sdružení Rozkoš bez rizika, kde má hned několik funkcí: výkonná ředitelka, terénní sociální pracovník a řidič pojízdné ambulance. Vystupuje na konferencích, přednáší, vede projekty R-R v zahraničí (Ukrajina, Zimbabwe). Píše divadelní hry a hraje na kontrabas. Publikuje, vystupuje v televizi a rozhlase.
Kontakt: hana.malinova@seznam.cz

Mgr. Lucie Mastná je vedoucí sociálních služeb občanského sdružení Vzájemné soužití. Je absolventkou Karlovy univerzity, katedry sociální práce. V současné době se zabývá odborným sociálním poradenstvím a terénní sociální prací v sociálně vyloučených lokalitách. Dále také přednáší a věnuje se projektovým činnostem.
Kontakt: luciemynarova@seznam.cz

Mgr. Marta Misíková pracuje v občanském sdružení Horizonty jako lektorka a koordinátorka vzdělávacích a výcvikových programů. Zabývá se především využitím participativních metod a přístupů v oblasti organizačního rozvoje a komunitní práce. Připravuje a vede výcviky, workshopy a další rozvojové aktivity pro neziskové organizace.
Kontakt: marta.misikova@post.cz

Mgr. Dana Nedělníková, Ph.D., je odbornou asistentkou v oboru metod sociální práce na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě. Zabývá se prací se skupinami, metodami sociální práce, metodickou činností v oblasti služeb sociální prevence. Současně pracuje v oblasti praxe jako metodik terénní služby pro znevýhodněné rodiny s dětmi.
Kontakt: dana.nedelnikova@osu.cz

Mgr. Hana Sobková je odbornou asistentkou na katedře sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity v Ostravě a na Ústavu pedagogických a psychologických věd Filozoficko-přírodovědecké fakulty Slezské univerzity v Opavě. Věnuje se metodám sociální práce, zejména sociální práci s jednotlivcem a sociální práci s rodinou. Na katedře sociální práce ZSF OU je studentkou Ph.D. studia v programu sociální práce a sociální politika.
Kontakt: hana.sobkova@osu.cz, hana.sobkova@fpf.slu.cz

Mgr. Václav Šaroch pracoval u Policie České republiky 27 let, posledních osm let do roku 2007 jako vrchní komisař PČR – Služby kriminální policie a vyšetřování správy Severomoravského kraje. Zde mimo jiné plnil funkci styčného důstojníka pro práci policie s minoritami. Nyní pracuje jako středoškolský učitel právních disciplín. Je držitelem druhého mistrovského stupně v bojových uměních. Řadu let provádí přednáškovou činnost, a to jak pro mládež, tak pro odbornou veřejnost.
Kontakt: jawara@seznam.cz

PhDr. Daniel Topinka působí jako odborný asistent v Kabinetu interkulturních studií na katedře sociologie a andragogiky Filozofické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Zabývá se fenoménem migrování a jeho sociálními významy, sociální inkluzí a exkluzí a integrováním cizinců do české společnosti. Jeho rigorózní práce se věnovala analýze potřeb poskytovatelů sociálních služeb. Podílel se na zpracování analýz potřeb uživatelů a poskytovatelů sociálních služeb. Pravidelně publikuje v odborných časopisech.
Kontakt: d.topinka@volny.cz

Bc. Svatava Zajdáková, DiS., působí jako terénní sociální pracovnice s problémovými uživateli drog v občanském sdružení Podané ruce. Zajímá se o drogové poradenství a práci s rekreačními uživateli drog na taneční scéně. Dokončuje magisterské studium psychologie na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně. Je frekventantkou pětiletého psychoterapeutického výcviku Instep.
Kontakt: svatavaz@seznam.cz

Mgr. Martina Zimmermannová působí jako výkonná ředitelka občanského sdružení Proxima Sociale v Praze. Vystudovala FF UK v Praze, obor sociální práce. Absolvovala mimo jiné pětiletý zkušenostní psychoterapeutický výcvik v komunitní a skupinové psychoterapii (PVŠPS-PPF), vzdělávací program případové a týmové supervize v sociálních službách (ČAS), kurz kontaktní práce (ČAS). Šest let pracovala jako terénní sociální pracovnice v Praze. V současné době se také věnuje lektorování, metodice a supervizi. Od roku 2007 je předsedkyní České asociace streetwork, o. s.
Kontakt: martina@proximasociale.cz

Ostravská univerzita v Ostravě
Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce

Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků

Sborník studijních textů

pro terénní sociální pracovníky

Editorky sborníku: Klára Janoušková, Dana Nedělníková

Texty oponovali/y: Kateřina Dosoudilová, Jakub Jinek, Barbora Kovářová, Michal Kratochvíl, Daniel Rychlík, Ivana Šimíková, Hana Žurovcová

Rok a místo vydání: 2008 Ostrava

Tisk: Tiskárna Grafico

Jazyková korektura: Eva Jandová, Marcela Grygerková

Náklad: 1000 ks
Vydavatel: Ostravská univerzita v Ostravě
Vydání: první
Počet stran: 402

ISBN 978-80-7368-504-1